

HOUSEKEEPING

(Public Area)



Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par

HOUSEKEEPING

(Public Area)

Oleh:

Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par

Editor:

Salmiah, S.Pd., M.Pd.E

Dicetak & Diterbitkan oleh :

CV. Mifan Karya Sekawan

Perpustakaan Nasional RI: Data Katalog Dalam Penerbitan (KDT)
Housekeeping (Public Area)

Penulis :

Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par

Perwajahan/ Cover

Dinul Haq Ichsan, S.Psi

Diterbitkan Oleh :

CV. Mifan karya Sekawan

JL. Sultan Syarif Kasim, No. 148

Kecamatan Dumai Kota

Kota Dumai

Kode Pos 28811

HP : 081268299977

Email : cvmifankaryasekawan@yahoo.com

Penyunting : Dinul Haq Ichsan, S.Psi

Desain Cover : Dinul Haq Ichsan, S.Psi

Cetakan Pertama Februari 2016

ISBN : 978-602-61483-3-9

Undang-Undang Dasar Nomor 19 Tahun 2012, Tentang Hak Cipta

PASAL 2

- (1) Hak Cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 72

- (1) Barang siapa dengan sengaja tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah).
- (2) Barang siapa sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Public Area merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam sebuah hotel dalam menjaga kenyamanan dan kebersihan hotel. Dengan melihat kebersihan dan keindahan suatu hotel seorang tamu dapat menentukan pilihannya untuk tinggal di salah satu hotel

Buku ini diharapkan berguna untuk para mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan dan pelatihan perhotelan atau menjadi pegangan bagi praktisi hotel sebagai bacaan tambahan dalam bidang Public Area

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna dalam hal penyajiannya oleh karena itu dengan segala kerendahan hati kami sebagai penulis mengharapkan kritik dan saran yang positif guna penyempurnaan buku ini dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis memanjatkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melancarkan hati dan pikiran untuk menyusun dan menulis buku ini dengan harapan dapat bermanfaat bagi kemajuan industri perhotelan

Penulis juga berterimakasih kepada rekan-rekan dosen yang selalu memberikan dorongan serta seluruh pihak yang telah mendukung terbitnya buku ini Selanjutnya kepada penerbit Ihsan beserta seluruh staf yang telah bersedia menerbitkan dan menyebarkan buku ini hingga sampai ke tangan pembaca. Semoga upaya untuk membangun manusia Menuju Indonesia Kompeten dapat terwujud.

Pekanbaru, Oktober 2017
Salam Penulis,

Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Pendahuluan	vii
Bab I: Hotel	1
A. Ruang Lingkup dan Organisasi Departemen Housekeeping	4
B. Struktur Organisasi	6
C. Peranan Housekeeping dalam Hotel	8
D. Seksi-Seksi di Housekeeping	10
Bab II: Hubungan Kerja Departemen Housekeeping dengan Departemen Lainnya di Hotel	13
A. Housekeeping Departement dengan Front Office Department	13
B. Hubungan Kerja Housekeeping Department dengan FOC	16
C. Kerjasama Housekeeping Departement dengan Food and Beverage Department	17
D. Koordinasi antara Housekeeping Department dengan Engineering Department	20
E. Hubungan Kerja Housekeeping Departmenet dengan Personnel Department	23
F. Kerjasama Housekeeping Departement dengan Department Accounting	24
G. Hubungan Kerjasama Housekeeping Departemen dan Purchasing Department	26
H. Kerjasama Housekeeping Department dan Store Department	27

I. Kerjasama Housekeeping Department dengan Security	28
J. Hubungan Kerja Housekeeping Department dengan Marketing	29
Bab III: Ruang Lingkup Public Area	31
A. Pengertian Public Area	31
B. Cleaning Equipment	34
C. Persyaratan Petugas Public Area	42
Bab IV: Alat-Alat dan Bahan Pembersih	47
A. Peralatan Pembersih	47
B. Identifikasi dan Klasifikasi Peralatan Pembersih	47
C. Perlengkapan Pembersih	65
D. Bahan dan Obat Pembersih	69
Bab V: Standar Prosedur Pembersih	77
A. Standar Pembersih	77
B. Lobby Area	78
C. Jenis-Jenis Toilet	83
D. Corridor dan Salasar	92
E. Employee Area	95
F. Food and Beverage Out Let	97
G. Garden	97
H. Green House	100
I. Sport and Recreation Area	100
J. Prosedur Pembersihan	102
Bab VI: Standar Kompetensi Nasional Kesehatan Keselamatan dan Keamanan Kerja di Hotel	105
A. Pengenalan Terhadap Standar Kompetensi	105
B. Keselamatan dan Keamanan Kerja di Housekeeping	108

DAFTAR PUSTAKA

PENDAHULUAN

A. Deskripsi Umum

Salah satu standar kompetensi pada Program Keahlian Akomodasi Perhotelan adalah Standar Kompetensi membersihkan lokasi area dan peralatan, materi yang tertuang dalam standar kompetensi ini adalah tentang aplikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan area umum hotel.

Secara khusus kompetensi ini mencakup tiga hal yaitu memilih dan menata peralatan, membersihkan area kering dan basah, serta menyimpan peralatan dan bahan pembersih. Setelah mempelajari standar kompetensi ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan.
2. Bekerjasama dalam lingkungan sosial yang berbeda.
3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.
4. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industry.

B. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari seluruh materi ini, mahasiswa diharapkan memiliki:

1. Pengetahuan dan keterampilan tentang berbagai area umum yang ada di hotel.
2. Pengetahuan dan keterampilan untuk mengidentifikasikan jenis-jenis alat pembersih, bahan-bahan pembersih, peralatan pelindung dan pedoman penggunaan alat dan bahan pembersih.
3. Pengetahuan dan keterampilan untuk mengidentifikasikan area-area umum yang dibersihkan.
4. Pengetahuan dan keterampilan tentang prinsip-prinsip dalam melaksanakan pembersihan area umum secara benar dan aman.
5. Pengetahuan dan keterampilan tentang prosedur dalam pemeliharaan dan perawatan peralatan pembersih. Pengetahuan dan penyimpanan alat-alat pembersih serta bahan pembersih secara umum.

C. Kriteria Kinerja

1. Mengidentifikasikan peralatan sesuai dengan lokasi/area.
2. Mahasiswa mengidentifikasikan peralatan sesuai dengan lokasi/area yang akan dibersihkan.
3. Mahasiswa mengidentifikasikan seluruh perlengkapan dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan.
4. Mahasiswa mengidentifikasikan alat pembersih, bahan kimia yang sesuai, menyiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik, kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan.
 - a. Menata peralatan bahan pembersih

- 1) Mahasiswa memilih peralatan yang sesuai dengan jenis pembersihan yang dilakukan
 - 2) Mahasiswa memeriksa seluruh perlengkapan dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan.
 - 3) Mahasiswa memilih alat pembersih dan bahan pembersih yang sesuai dan menyiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik, kesehatan dan keselamatan kerja yang berkaitan dengan pekerjaan., bila perlu memilih dan menggunakan pakaian pelindung.
- b. Membersihkan area yang kering dan basah
- 1) Mahasiswa menyiapkan area yang akan dibersihkan bebas dari bahaya, bila perlu memberi tanda area kerja untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan
 - 2) Mahasiswa memilih dan menggunakan bahan pembersih yang benar untuk area tertentu sesuai dengan prosedur keselamatan.
 - 3) Mahasiswa menggunakan perlengkapan secara benar
 - 4) Mahasiswa membuang sampah dan sisa – sisa bahan pembersih sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat.
- c. Menyiapkan peralatan pembersih dan bahan kimia
- 1) Mahasiswa membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan prosedur perusahaan

- 2) Mahasiswa melakukan perawatan rutin sesuai dengan prosedur perusahaan
- 3) Mahasiswa mengidentifikasi kesalahan secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan
- 4) Mahasiswa menyimpan peralatan di area yang telah ditetapkan dalam kondisi siap dipakai kembali
- 5) Mahasiswa menyimpan bahan kimia sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan kerja

BAB I

HOTEL

Hotel merupakan salah satu faktor penunjang pariwisata yang disediakan untuk para wisatawan manca negara ataupun nusantara. Agar tamu merasa nyaman dan senang dalam menerima pelayanan di hotel, maka diperlukan pengelolaan yang baik dan profesional.

Kata hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel adalah garni sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, berasal dari bahasa latin; *hospez* dan mulai diperkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Wahyuni, 1993:2). Dalam perkembangannya hotel didefinisikan sebagai berikut:

1. Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit).
2. Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya.

3. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No PM10/PW.301/Phb.77).
4. Menurut SK Menteri Perhubungan No 241/II/1970, hotel adalah perusahaan yang menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat confort dan bertujuan komersial dalam jasa tesebut (STP, Bandung, 1992:6)
5. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan makan, minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK. Menparpostel No. Km.34/NK.103/MPPT/87)
6. Hotel adalah suatu usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lainnya untuk umum
7. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-oran yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak terbatas pada makan dan minum yang diminta oleh tamu, melainkan segala kebutuhan dan yang mendukung aktivitas tamu seperti layaknya di rumah. Hotel sebaiknya juga menyediakan pelayanan kamar, restoran, laundry, kolam renang dan bahkan business centre. Disamping itu keramah tamahan karyawan, penampilan, kecakapan, kemampuan serta keterampilan dalam menjalankan tugas.

Departemen Housekeeping merupakan bagian yang penting kedudukannya dalam sebuah hotel. Housekeeping bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh areal hotel baik di luar maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan yang disewa oleh tamu.

Kegiatan menjaga atau memelihara kebersihan seluruh area hotel berlangsung secara terus menerus. Hal ini mendorong tim kerja di departemen housekeeping untuk senantiasa bekerja keras, ulet dan disiplin supaya konsistensi dan kerja terjaga dari waktu ke waktu. Hasil kerja departemen housekeeping yang baik yaitu berupa kebersihan, penampilan fasilitas dan produk hotel yang dapat menarik tamu untuk menginap kembali di hotel.

Housekeeping memainkan peranan yang sangat penting bagi penyelenggaraan hotel. Peran tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap di kamar saja namun mencakup seluruh aspek pemeliharaan, kebersihan hotel serta aset hotel yang seperti bangunan dan seluruh fasilitasnya.

Sebagai departemen yang besar maka koordinasi antar seksi yang berada di dalam housekeeping penting sekali, oleh karenanya diperlukan cara yang tepat agar koordinasi internal dapat berjalan dengan baik dan lancar agar tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh departemen housekeeping menjadikan area didalam dan luar hotel bersih, rapih, nyaman dan aman.

Executive housekeeper harus mampu mengelola departemen housekeeping sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Sasaran tersebut umumnya merupakan kebijakan departemen berdasarkan pertimbangan finansial dan arah perusahaan.

A. Ruang Lingkup dan Organisasi Departemen Housekeeping

1. Ruang Lingkup Departemen Housekeeping

Bagian Tata Graha (*Housekeeping*) di hotel merupakan bagian yang paling unik, di lihat dari fungsi dan tugas pokoknya. Pada umumnya bagian ini mempunyai alokasi jumlah pegawai yang relatif banyak dibanding dengan bagian hotel lainnya. Dengan area kerja yang luas.

Area kerja bagian Housekeeping meliputi seluruh area bangunan hotel baik didalam maupun di luar area (*indoor & outdoor area*) memungkinkan para petugas housekeeping dapat berada disetiap bagian hotel ketika melaksanakan tugas rutinnya.

Tanggung jawab bagian Housekeeping secara umum adalah meliputi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan

perawatan bangunan dari segala fasilitasnya, serta penciptaan suasana lingkungan (*atmosphere*) yang meliputi:

- a. Kebersihan (*Sanitation*)
- b. Kerapian (*interior & decorating*)
- c. Kelengkapan (*facilities*)
- d. Suasana / Kenyamanan (*atmosphere*)
- e. Keamanan (*safety*)
- f. Jaminan Keleluasaan diri (*privacy*)

Sebagai seorang Housekeeper merupakan seorang manajer yang dapat dijuluki "*The eyes of the hotel manager*" karena sesuai dengan tanggung jawabnya yang seperti diuraikan diatas.

Tugas pokok Housekeeping tercermin dalam struktur organisasi yang dipersiapkan dimana bentuk dan struktur organisasi hotel sangat variatif tergantung dari besar kecilnya hotel dan lengkap tidaknya fasilitas yang dimiliki. Pada dasarnya hotel besar maupun kecil mempunyai pola operasional yang sama, serta ruang lingkup tanggung jawab yang sama pula, yang meliputi:

- a. Pengelolaan atas kamar tamu (*guest room*)
- b. Pengelolaan areal umum (*Public Area*)
- c. Pengelolaan Lina dan Pakaian seragam, (*Linen dan Uniform*)
- d. Pengelolaan Dobi /Binatu (*Laundry Service*)
- e. Pelayanan langsung terhadap tamu.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang-orang dengan jabatannya masing-masing dalam setiap bagian yang mempunyai kesepakatan bersama secara formal (dalam organisasi formal) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi di mana orang-orang tersebut berada. Dengan kata lain bahwa struktur organisasi hotel sangat variatif tergantung dari besar kecilnya hotel dan lengkap tidaknya fasilitas yang dimiliki. Pada dasarnya hotel besar maupun kecil mempunyai pola operasional yang sama, serta ruang lingkup tanggung jawab yang sama pula yang meliputi:

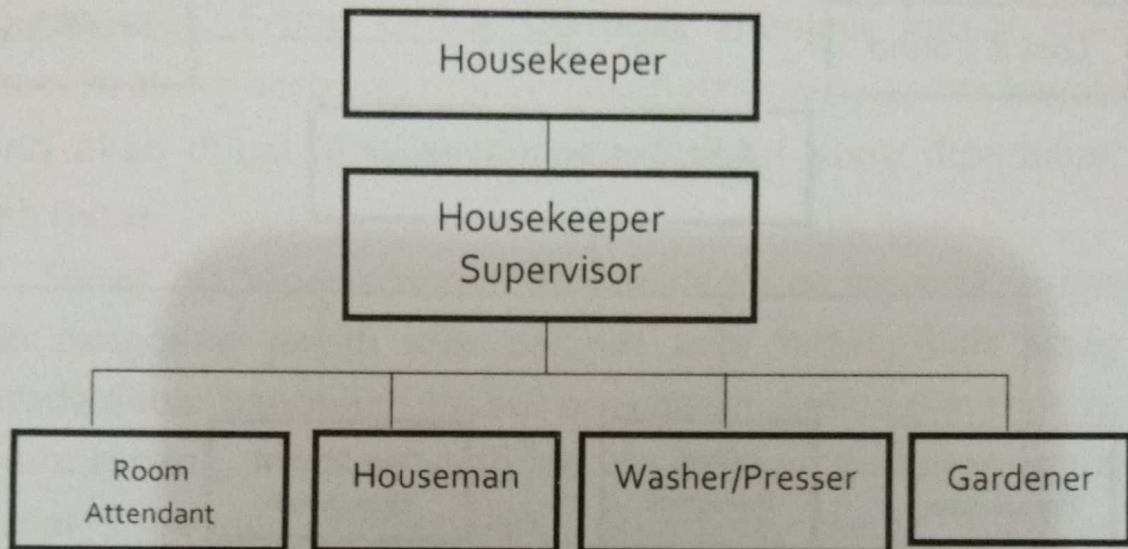
1. Pengelolaan kamar tamu (*Guest room*)
2. Pengelolaan areal umum (*Public Area*)
3. Pengelolaan Lena dan Pakaian Seagam (*Linen dan Uniform*)
4. Pengelolaan Dobi/binatu (*Laundry Services*)
5. Pelayanan langsung terhadap tamu.

Ada pun yang di maksud dengan prinsip-prinsip organisasi adalah:

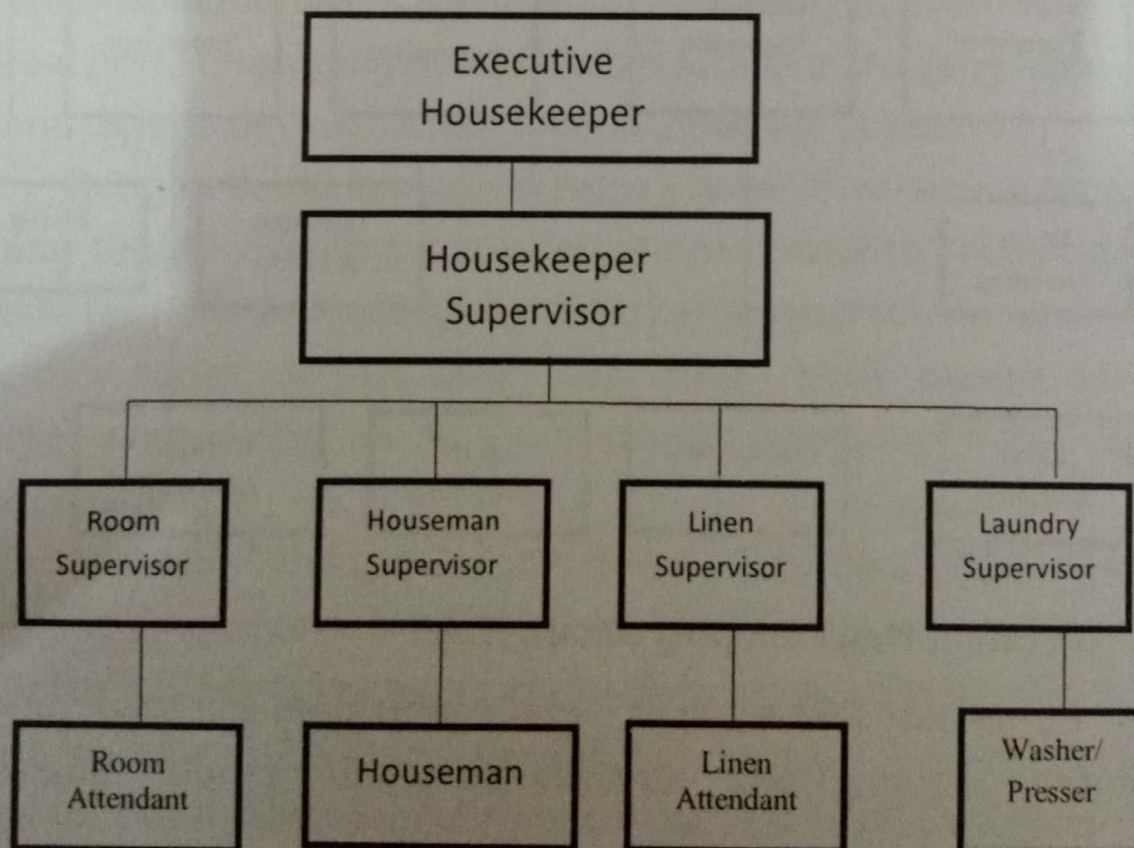
1. Prinsip kesatuan komando
2. Prinsip pembagian divisi kerja yang jelas.
3. Prinsip rentang kendali dan
4. Prinsip pelimpahan wewenang dan tanggung jawab.

Untuk mengetahui susunan personal bagian Tata Graha, berikut dapat di lihat struktur organisasi Tata Graha hotel

1. Hotel Kecil

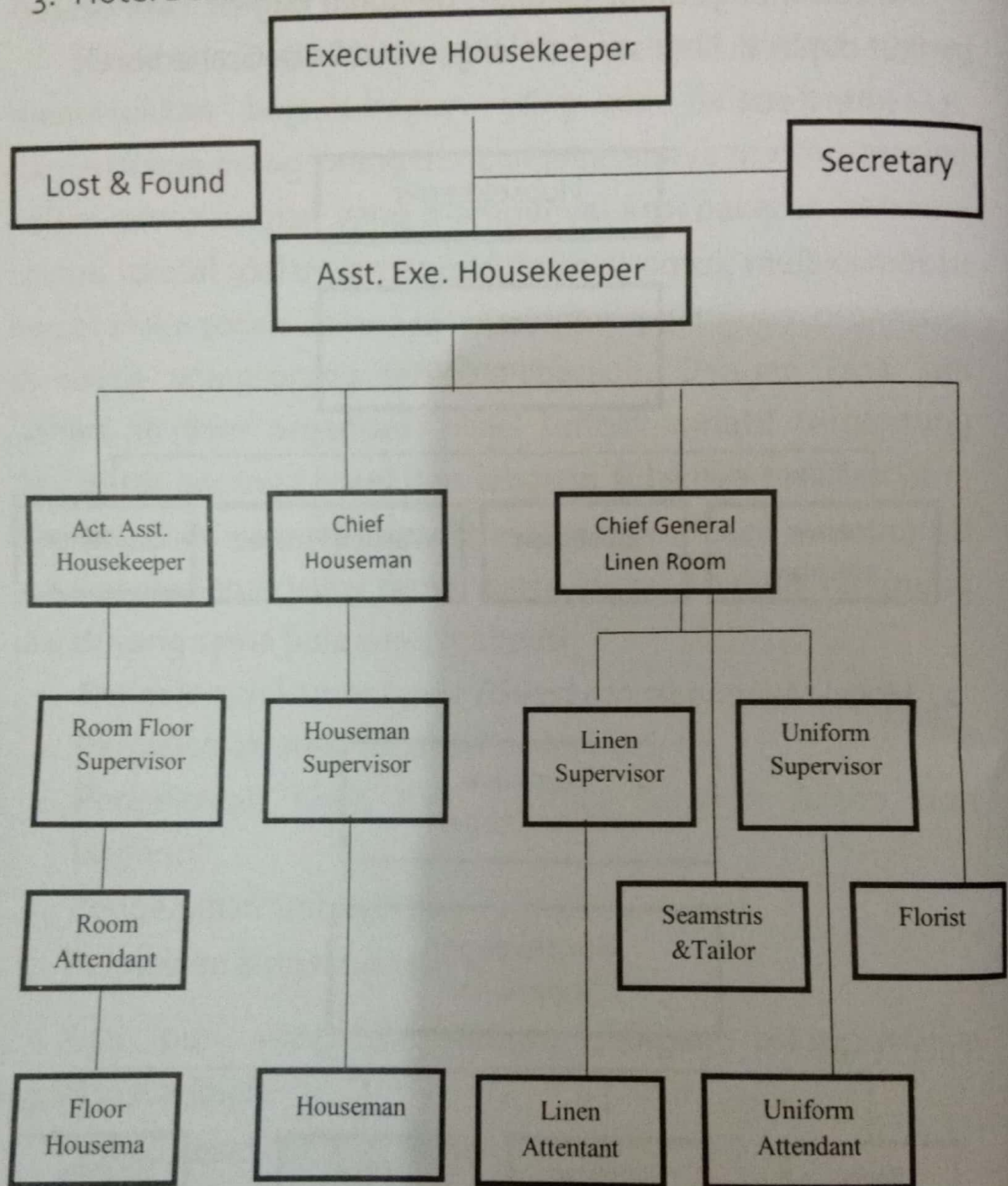


2. Hotel Menengah



Housekeeping (Public Area) [7

3. Hotel Besar



C. Peranan Housekeeping dalam Hotel

Peran Housekeeping di hotel memegang peranan yang penting karena arti housekeeping itu sendiri adalah

perawatan, menjaga dan memelihara rumah. Ada hotel yang menyatukan Departemen Housekeeping dan Front Office menjadi Room Division. Hubungan antara departemen ini sangat erat, Front Office bertugas menjual kamar dan Housekeeping bertugas menyediakan dan menyiapkan kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas yang diperlukan oleh tamu.

Selain itu departemen housekeeping juga memiliki tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel., baik yang berada diluar bangunan seperti area parkir, kebun dan taman, kolam renang, maupun yang berada didalam gedung seperti kamar, ruangan pertemuan, drugstore, serta ruangan perkantoran yang disewakan. Pada dasarnya departemen Housekeeping memiliki tugas tanggung jawab untuk menjaga kerapian, kebersihan, keindahan serta kenyamanan seluruh areal hotel disamping menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel.

Dengan demikian housekeeping hotel memainkan peran yang sangat vital bagi penyelenggaraan hotel tersebut tidak terbatas pada saat menginap di kamar saja namun mencakup semua aspek pemeliharaan kebersihan hotel seperti aset hotel yang paling visible yaitu seluruh bangunan hotel dan fasilitasnya.

Kegiatan menjaga kebersihan seluruh area hotel berlangsung secara terus menerus. Hal tersebut mendorong tim kerja di housekeeping untuk selalu bekerja keras, ulet dan disiplin agar konsistensi kerja tetap terjaga dari waktu ke waktu. Pada tahap ini keterlibatan dan kemampuan seorang

Executive housekeeper dalam mewujudkan sasaran housekeeping.

Executive housekeeper yang efektif harus dapat mengelola sesuai dengan yang telah disepakati dengan manajemen hotel, yang biasanya merupakan kebijakan departemen berdasarkan pertimbangan finansial dan arah perusahaan harus sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen.

D. Seksi-Seksi di Housekeeping

1. *Room Floor Section*

Seksi ini bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan kamar-kamar. Dari mulai *making bed*, memeriksa perlengkapan kamar dan kamar mandi serta melengkapinya andaikan ada yang kurang, membersihkan kamar, membersihkan wc, kamar mandi hingga *copening bed*.

2. *Houseman Section*

Bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan hotel selain kamar tamu. Misalnya, kebersihan dan keindahan lobby, corridor, tangga, ruangan untuk jamuan pribadi, restaurant dan ruangan umum lainnya.

3. *General Linen Room Section*

Petugas di seksi ini bertugas mengurus lena, menerima lena yang kotor baik dari room boy maupun dari bus boy. Seksi juga bertugas menyerahkan lena yang kotor kebagian laundry dan menerima lena yang bersih dari laundry, menyimpan lena dengan teratur dan rapi, serta menghitungnya sewaktu-waktu guna kepentingan inventarisasi.

4. *Uniform Room Section*

Seksi ini bertanggung jawab terhadap seluruh seragam pegawai hotel, yaitu meliputi menerima pakaian kotor dari pegawai yang mau menukar dengan seragam yang bersih, dan kemudian nantinya memberikan seragam yang bersih, karena hotel besar biasanya pegawainya banyak sehingga masalah seragam ini harus ditangani oleh satu seksi tersendiri.

5. *Gardener Section*

Bertugas dan bertanggung jawab atas keindahan dan kebersihan taman dan halaman hotel, tempat parkir, kolam renang, dan tempat-tempat umum lainnya yang ada di areal dan milik hotel. Seksi-seksi ini dibagian Housekeeping ini pun sama dengan bagian lainnya dihotel, yaitu disesuaikan dengan kebutuhan.

BAB II

HUBUNGAN KERJA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DENGAN DEPARTEMEN LAINNYA DI HOTEL

Hotel merupakan suatu organisasi yang didalamnya terdapat banyak departemen yang saling terkait dengan yang lain. Tiap-tiap departemen tidak dapat berdiri sendiri-sendiri, dan tidak dapat bekerja sendiri-sendiri tanpa bantuan departemen lain. Sehingga departemen satu dan lainnya saling membutuhkan saling kerja sama.

Begitu pula dengan housekeeping departement tidak dapat bekerja sendiri tanpa didukung oleh departemen-departemen lain yang ada. Kerja sama antara housekeeping departemen dengan departemen lain meliputi :

A. Housekeeping Department dengan Front Office department

Kedua departemen ini sering digabung menjadi satu dalam "*Room Division*" karena keduanya mempunyai kepentingan yang sama. *Housekeeping* departemen menyiapkan kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu. Sedangkan *front office* departemen menjual kamar-kamar yang sudah disiapkan oleh *housekeeping* departemen pada tamu. Agar jelas bentuk kerja sama yang dijalin antara *housekeeping* departement dengan *front office* departement maka yang dilakukan oleh *front office* departement:

Front Office

1. Mengirimkan "*holding reservation*" yaitu daftar kamar-kamar yang sudah dipesan, atau jumlah kamar yang telah dipesan oleh tamu dalam satu periode, dapat berupa pesanan pada satu hari, dalam satu bulan, satu semester, sampai satu tahun.
2. Mengirimkan daftar *EA rooms* atau *blocking rooms*, yaitu daftar kamar yang sudah dipesan "untuk hari ini". (*EA: Expected Arrival*) dapat berupa: *EA individu*, *EA group*, *EA VIP*. Yang masing-masing memerlukan persiapan ataupun penanganan sendiri.
3. Mengirim *VIP treatment and flower request* untuk *EA VIP*.
4. Mengirimkan daftar perubahan-perubahan kamar baik yang masih dipesan (*EA*) maupun yang sudah ditempati tamu.
5. Mengirimkan daftar tamu (*quest list*) yang ada didalam hotel.
6. Mengirimkan daftar tamu *VIP*.
7. Meminta pemasangan "*Extra bed*" atau "*Baby box*".
8. Membuat "*House Count Information*" yaitu keadaan tingkat hunian kamar hotel.
9. Memberikan *ED list*, (*ED : Expected Departemen*) yaitu daftar tamu yang akan check out (*co*) pada "hari ini".
10. Membuatkan *discrepancy report* (perbedaan tingkat hunian kamar maupun status kamar).
11. Melaporkan "*complaint*" tamu tentang kondisi kamar.
12. Memberitahukan bila ada check in tanpa membawa barang-barang

Housekeeping Departement

1. Menyiapkan kamar-kamar yang akan segera ditempati oleh tamu (EA rooms), baik individu, group maupun VIP.
2. Menyiapkan VIP treatment untuk EA, VIP
3. Membuat housekeeping report untuk front office department.
4. Memasang "Extra bed" maupun "baby crib" untuk kamar-kamar yang memerlukannya.
5. Melaporkan kepada front office, kamar-kamar yang sudah vacant (ready for used), siap pakai.
6. Memberitahukan tentang kamar-kamar yang sedang :
 - a. Dalam keadaan rusak/ada alat-alat yang rusak (OO: Out Of Order), tidak dapat dijual.
 - b. Dilakukan "general cleaning" (pembersihan total)
 - c. Dicat ulang (repainting) oleh engineering departement.
7. Melaporkan penemuan barang-barang tamu dalam kamar yang baru saja check-out (ditinggalkan oleh tamu).
8. Melaporkan kepada front office bila tamu minta tambah kamar ataupun pindah kamar.
9. Menerima "complaint" tamu tentang kondisi kamar serta menindak-lanjutinya.
10. Memantau tamu-tamu yang mencurigakan (ON: Occopied No Luggage), karena check in tanpa membawa barang.
11. Housekeeping menjaga kebersihan FO area/ lobby area.

12. Housekeeping menyediakan, merawat dan menyimpan uniform karyawan front office department (FO Staff)
13. Merangkai bunga untuk dipasang di lobby area (meja-meja tamu, FO counter, bell boy counter, FOC counter, taxi counter, PR, counter, meja duty manager).

B. Hubungan Kerja Housekeeping Department dengan FOC (*front office cashier*).

Front office cashier

1. Memberitahukan kepada housekeeping department bila ada tamu-tamu yang akan check out, agar menibarnya (minuman didalam kulkas) dicek dan dilaporkan segera kepada FOC.
2. Menanyakan kepada housekeeping department, apakah ada bill-bill yang belum dikirim ke FOC (seperti bill laundry, minibar atau bill massage dan lainnya) untuk tamu-tamu yang segera akan dicheck out.
3. Memberitahu housekeeping tentang tamu-tamu check out untuk mengecek kamarnya, barangkali ada barang milik hotel terbawa tamu, atau barang milik tamu yang tertinggal.
4. Menginformasikan kepada pihak housekeeping jika ada barang-barang hotel terbawa tamu atau dipinjam oleh tamu, serta dititipkan di FOC, supaya segera diambil.

Housekeeping :

1. Melaporkan ke FOC minibar consume (minuman dalam kulkas) yang diminum oleh tamu.

2. Mengirimkan bill-bill/ voucher:laundry, minuman, massage kepada FOC.
3. memberitahukan kamar-kamar yang menggunakan bed tambahan (*extra bed*).
4. Melaporkan ke FOC jika ada barang-barang hotel yang terbawa tamu saat check out, agar ditanyakan dan dicharger (mohon untuk membayar).
5. Memberitahu FOC bila didapati ada barang-barang hotel dalam kamar yang rusak/ dirusakkan tam, maka tamu dimohon membayar ganti rugi.
6. Menanyakan kepada FOC tentang tamu-tamu yang Expected departure (ED) today atau akan check out "hari ini", lebih-lebih yang sudah melebihi check out time (jam keberangkatan tamu).
7. Menyediakan, merawat, menyimpan uniform karyawan FOC.

C. Kerjasama Housekeeping Department dengan Food and Beverage Department

Food and Beverage department

1. Menyediakan makan dan minum bagi seluruh karyawan housekeeping (HK) department.
2. Memasang dinner set didalam kamar-kamar tamu yang memerlukan misalnya: kamar yunior suite, executive suite, president suite dan lainnya.
3. Mengambil alat-alat makan-minum yang habis dipakai tamu didalam kamar ataupun dicorridor, room boy statin dan di floor area lainnya.

4. Memasukkan/men set up: well come fruit, cookies kedalam kamar yang segera akan ditempati oleh tamu, utamanya tamu-tamu VIP dan group.
5. Mengirim "banquet event order (BEO kepada housekeeping untuk membuat ley out (memasang meja kursi) didalam banquet hall atau meeting room jika akan diselenggarakan suatu "event", misalnya, seminar, rapat-rapat, lokakarya, pernikahan, ulang tahun dan lain-lain.
6. Meminta bantuan housekeeping, menambah meja/kursi didalam restaurant yang memerlukan, serta mengurangnya bila tidak diperlukan.
7. Meminta bantuan penambahan, peralatan untuk suatu event dimeeting room/banquet hall, yang dibutuhkan.
8. Meminta bantuan merubah lay out didalam banquet hall/meeting room, sesuai order tamu.
9. Memberitahukan kepada housekeeping agar "membongkar" lay out serta membersihkan ruangnya jika event sudah selesai.
10. Membuat dan menyediakan "room service menu", agar dipasang didalam kamar-kamar tamu.
11. Membuat "door knop menu" buffet menu"/"special event menu"
12. Membuat "flayer" (selebaran) mengenai kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh food and beverage department, serta meminta housekeeping department menempatkannya/ memasang dikamar-kamar tamu.

Housekeeping Departemen:

1. Menyediakan merawat dan menyimpan uniform karyawan food and baverage (F & B) department.
2. Menyediakan, penyimpanan dan merawat linen supplies yang digunakan oleh F & B department seperti :
 - a. Taplak meja (table cloth)
 - b. Serbet makan (napkin)
 - c. Alas meja dibawah taplak (multon)
 - d. Alas nampan (place mat/tray mat)
 - e. Clemek atau baju pelindung uniform terhadap kotoran dari makanan/minuman (apporn)
 - f. Serbet/lap gelas (glass towel dan lain-lain.
3. Menyediakan linen supplies dan uniform yang akan dipakai dalam suatu event/function.
4. Membantu witer.witerss room service memasukkan hidangan kedalam kamar tamu, seperti: wellcome fruit, welcome cockies, dan lainnya.
5. E. memberitahukan kepada rooms service untuk prepare kamar-kamar VIP yang segera akan ditempati oleh tamu (EA, VIP)
6. Melaporkan kepada rooms service bila ada barang-barang (piring, gelas, sendok dan lain-lain) yang habis dipakai oleh tamu didalam kamar, agar segera diambil (diclear-up) untuk menghindari: pecah, hilang, mendatangkan semut, kecoa, tikus, serta tetap menjaga kebersihan area kamar tamu.

7. Ikut menjaga keamanan barang-barang milik F&B department yang digunakan didalam kamar-kamar tamu.
8. Menyampaikan kepada room service, bila menerima pesanan makanan dan minuman dari tamu.
9. Memasang: room service menu, door knop menu maupun flayer didalam kamar-kamar tamu.
10. Membantu food and beverage department membuat lay out (memasang meja kursi) didalam banquet hall atau meeting room yang akan digunakan membuat dry garden.
11. Membantu memasang/membuat dekorasi didalam ruangan-ruangan/ tempat-tempat tertentu, bila akan diselenggarakan suatu acara.
12. Merangkai bunga untuk dipasang dalam ruang-ruang pertemuan atau tempat-tempat yang memerlukannya.
13. Menambah meja/kursi didalam restaurant yang membutuhkannya.
14. Menjaga kebersihan seluruh ruangan food and beverage, out let, kecuali kitchen/pastry.

D. Koordinasi antara Housekeeping Department dengan Engineering Department (Repair and Maintenance)

Engineering department melakukan :

1. Perbaikan terhadap mesin-mesin maupun peralatan lain yang digunakan housekeeping department.
2. Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang dikehendaki oleh housekeeping department berdasarkan WO yang diterima.

3. Memasang perlengkapan-perlengkapan/ alat-alat mesin sebagai sarana kerja housekeeping department.
4. Memberitahukan mengenai cara-cara kerja/ pengoperasian alat-alat tersebut, serta cara perawatannya.
5. Memasang perlengkapan-perlengkapan yang diperlukan untuk acara-acara rapat, pertemuan, kursus dan lain-lain.
6. Meminjamkan perlengkapan-perlengkapan yang diperlukan oleh tamu baik didalam kamar maupun dalam ruang pertemuan.
7. Memberitahukan tentang perubahan-perubahan nomor telepon yang deprogram oleh engineering.
8. Meminta ijin dan menginformasikan kepada housekeeping departemen, bila akan diadakan uji coba alarm, (tanda bahaya kebakaran)
9. Memberitahukan apabila akan diadakan pemadam listrik, karena adanya perbaikan alat-alat atau mesin-mesin yang digunakan dihotel tersebut.
10. Memberitahu kepada housekeeping department, mengenai alat-alat yang sudah tidak layak dipakai dan harus diganti, sehingga tidak berakibat fatal.
11. Memberikan pelatihan kepada karyawan housekeeping department mengenai cara-cara penggunaan alat-alat/ pengoperasian peralatan yang digunakan oleh housekeeping department, agar tidak terjadi hal-hal yang membahayakan karyawan sendiri, serta cara pemeliharannya.

Housekeeping Department :

1. Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja housekeeping department, seperti kerusakan alat-alat kerja, mesin-mesin, lampu mati, AC tidak dingin, TV tidak keluar gambar, telepon mati dan lain-lain.
2. Membuat WO (work order) kepada engineering department untuk perbaikan kerusakan, atau membuatkan sarana kerja yang diperlukan oleh housekeeping department.
3. Membuat WO untuk melakukan pencetakan ulang (repainting), baik didalam kamar-kamar tamu maupun ditempat-tempat lainnya.
4. Meminta bantuan engineering untuk pemasangan perlengkapan-perengkapan yang menggunakan tenaga listrik.
5. Minta bantuan kepada engineering mengenai pengoperasian mesin-mesin yang digunakan oleh housekeeping department.
6. Meminta bantuan engineering memasang perlengkapan-perengkapan yang akan digunakan housekeeping department, maupun yang diperlukan untuk rapat-rapat serta pertemuan lainnya.
7. Memberitahukan kepada engineering, bila ada tamu-tamu yang minta tambahan lampu, gantilampu, ataupun mau meminjam perlengkapan electronic lainnya.

8. Meminta penjelasan kepada engineering bila ada perubahan-perubahan nomor telepon maupun system kerja pengoperasian alat-alat electronic lainnya.
9. Menyediakan dan merawat pakaian-pakaian seragam engineering department.

E. Hubungan Kerja Housekeeping Department dengan Personnel Department

Personnel Department

1. Melakukan pemanggilan karyawan, seleksi screening serta penempatannya.
2. Memberikan pendidikan, pelatihan, kursus singkat untuk pengembangan sumber daya Manusia khususnya departemen Housekeeping.
3. Memberikan daftar pekerjaan kepada departemen housekeeping sebagai acuan dalam melaksanakan tugas-tugas setiap hari
4. Memberikan tata tertib peraturan kepegawaian kepada karyawan housekeeping dimana didalamnya terdapat larangan, hak dan kewajiban bagi setiap karyawan.
5. Memberikan penilaian kepada karyawan mengenai kualitas karyawan, hasil kerja, loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan.
6. Memperhatikan kesejahteraan karyawan.
7. Memberikan tunjangan kesejahteraan bagi karyawan.
8. Memperhatikan dan mempertimbangkan usulan yang disampaikan oleh departemen housekeeping mengenai kenaikan gaji, jabatan maupun golongan karyawan housekeeping.

9. Memberikan pengumuman dan instruksi kepada karyawan housekeeping tentang kebijakan manajemen yang terkait dengan masalah kepegawaian.

Departemen Housekeeping

1. Mengajukan permintaan penambahan karyawan bila diperlukan.
2. Memberikan masukan kepada personalia mengenai penilaian karyawan departemen housekeeping.
3. Mengusulkan kenaikan gaji, jabatan, maupun golongan karyawan.
4. Memberikan jadwal kerja karyawan housekeeping.
5. Mengajukan permohonan cuti karyawan housekeeping baik cuti tahunan, cuti besar serta cuti lainnya.
6. Melakukan sosialisasi tentang kebijakan manajemen kepada seluruh karyawan housekeeping.
7. Melaporkan absensi karyawan housekeeping.
8. Menyampaikan pengumuman, instruksi mengenai kebijaksanaan dari manajemen kepada karyawan housekeeping.

F. Kerjasama Housekeeping Departemen dengan Departemen Accounting

Accounting Department

1. Memberikan gaji kepada seluruh karyawan housekeeping termasuk tunjangan-tunjangan yang ada.
2. Membayar uang lembur untuk pengadaan barang-barang keperluan housekeeping.
3. Mengeluarkan dana investasi housekeeping.

4. Menyediakan uang untuk karyawan.
5. Membayar asuransi karyawan baik asuransi kesehatan maupun asuransi kecelakaan kerja.
6. Membayarkan kwitansi pembelian barang-barang yang diminta housekeeping kepada executive housekeeper untuk ditandatangani.
7. Meminta laporan penggunaan guest supplies (perlengkapan untuk tamu) yang digunakan di kamar tamu.
8. Meminta laporan penggunaan guest supplies yang digunakan di kamar tamu.
9. Meminta laporan mengenai pemakaian alat-alat pembersih yang digunakan oleh departemen housekeeping.

Departemen Housekeeping

1. Menyediakan, merawat dan menyimpan pakaian milik karyawan accounting.
2. Membuat laporan penggunaan bahan-bahan pembersih untuk kamar, public area dan laundry.
3. Melaporkan tentang penggunaan guest supplies di kamar.
4. Memberi laporan bila ada barang-barang hotel yang rusak maupun terbawa oleh tamu, serta diberikan kepada tamu sebagai cendera mata, laporan penyusutan agar dapat dimasukkan ke dalam program pengadaan barang.
5. Memberikan laporan hasil inventarisasi barang-barang atau alat yang digunakan oleh housekeeping.

G. Hubungan Kerja Housekeeping Department dan Purchasing Department

Purchasing Department

1. Menerima Purchase Requisition (PR) dari housekeeping yang telah disetujui oleh accounting untuk pembelian barang-barang yang diperlukan.
2. Mengadakan/membeli perlengkapan yang diperlukan oleh housekeeping.
3. Membelikan perlengkapan untuk kamar tamu.
4. Memberitahukan kepada housekeeping bila pesanan sudah datang.
5. Mengirim barang-barang pesanan yang sudah datang beserta daftar nama dan jumlah barang.
6. Melaporkan kepada housekeeping bila ada yang belum dibeli.

Housekeeping Department

1. Membuat Purchase Requisition kepada Purchasing Department untuk membelikan barang keperluan Housekeeping.
2. Mengirimkan PR untuk guest supplies dan cleaning supplies.
3. Mengirimkan daftar nama barang-barang yang akan dibeli berdasarkan spesifikasi tipe barang.
4. Menerima dan meneliti barang yang sudah dibeli sesuai dengan spesifikasi barang.
5. Menanyakan apakah barang yang belum dapat dibeli sudah ada.
6. Menyimpan dan merawat pakaian seragam karyawan purchasing department.

H. Kerjasama Housekeeping Department dan Store Department

Store Dapartment

1. Menyimpan semua barang yang telah dibeli oleh purchasing department diterima dan diperiksa oleh bagian receiving.
2. Menerima Store Requisition dari Housekeeping Department.
3. Menyiapkan barang-barang yang dibutuhkan housekeeping department sesuai dengan Store Requistion.
4. Mencatat setiap barang yang dikeluarkan untuk housekeeping department dalam Bin Card/stock card.
5. Membuat laporan penggunaan barang oleh housekeeping department secara harian, mingguan dan bulanan.
6. Melaporkan kepada housekeeping tentang persediaan barang yang sudah menipis, baik guest supplies maupun cleaning supplies.
7. Melaporkan kepada housekeeping mengenai barang yang sudah habis tetapi belum dibeli lagi atau sudah dibeli tapi barangnya belum datang.

Housekeeping Department

1. Membuat Store Requistion untuk pengambilan barang di store.
2. Membuat laporan penggunaan barang terutama guest supplies yang dibutuhkan tamu dalam kamar secara harian, mingguan, dan bulanan.

3. Membuat laoran pemakaian cleaning supplies setiap hari, minggu dan bulan.
4. Menindaklanjuti laporan store keeper membuat PR kepada bagian pembelian terhadap barang-barang yang hamper habis.
5. Menyediakan dan merawat pakaian seragam karyawan bagian gudang.

I. Kerjasama Housekeeping Department dengan Security
Security Depaertemnt

1. Melakukan tugas pengamanan seluruh area Housekeeping.
2. Ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
3. Memantau keluar masuknya tamu-tamu di hotel, serta mengawasi tamu yang dicurigai.
4. Memantau tamu VIP untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
5. Mengawasi jeluar masuknya barang milik hotel terutama yang digunakan oleh housekeeping.
6. Manangani barang yang hilang terutama milik housekeeping.
7. Menangani barang tamu yang hilang, baik didalam kamar ataupun di diarea hotel lainnya.
8. Mengawasi karyawan housekeeping pada saat masuk dan pulang kerja.
9. Melakukan body checking.

Housekeeping Department

1. Menyediakan dan merawat pakaian seragam security.
2. Melaporkan kepada security apabila ada tamu yang mencurigakan. Meminta bantuan security untuk pengamanan area housekeeping.
3. Memberitahukan kepada security bila ada tamu VIP yang check in (EA-VIP) serta kamar yang ditempati mereka.
4. Melaporkan kepada security jika ada pertemuan atau acara yang akan dipantau.
5. Melaporkan apabila ada barang-barang milik tamu yang hilang.
6. Memberitahukan kepada security jika membawa barang milik hotel keluar (*Outside catering, rapat dan lain-lainnya*).
7. Melaporkan kepada security jika membawa barang tamu keluar hotel.
8. Ikut menjaga keamanan lingkungan kerja Housekeeping dan area hotel lainnya.

J. Hubungan Kerja Housekeeping Department dengan Marketing

Marketing Department

1. Memberitahukan kepada Housekeeping bila akan ada konferensi, seminar dan lain-lain.
2. Memberikan Function Bulletin bila akan diselenggarakan suatu acara dalam function room.

3. Memberitahukan kepada housekeeping jika ada perubahan tanggal, tempat dan jumlah pada acara yang tersebut.
4. Meminta bantuan housekeeping untuk memasang spanduk, dekorasi dan taman dalam ruangan acara.
5. Membuat flyer bila akan diadakan suatu acara.
6. Meminta bantuan housekeeping meletakkan atau memasang dikamar tamu.

Housekeeping Department

1. Menyimpan dan merawat pakaian seragam marketing department.
2. Membersihkan ruangan Marketing Department.
3. Membersihkan ruangan yang akan digunakan/Function room.
4. Membuat lay out (*furniture*) dalam ruanga sesuai dengan order (*Function Bulletin*.)
5. Melakukan perubahan lay out seperti yang dikendaki oleh tamu.
6. Memasang spanduk/banner untuk kedatangan tamu rombongan.
7. Memasang flayer dalam kamar tamu.

BAB III

RUANG LINGKUP PUBLIC AREA

A. Pengertian Public Area

Selain kamar Public Area juga harus selalu dijaga kebersihan kerapian, dan keindahan dan kenyamanannya. Kebersihan Public Area menjadi tanggung jawab Public Area Section. Public Area atau yang lebih dikenal dengan area umum di lingkungan hotel atau tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu baik tamu yang menginap atau tidak. Para tamu akan menilai dan mendapatkan kesan yang pertama dari apa yang mereka lihat dan rasakan seperti kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan selama mereka berada ditempat yang mereka kunjungi. Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schhappert (1990:229) mengatakan "*Most people- including guests- trust first impressions. In a hotel a guest's first impression often revolves around what he/she sees and experiences in the property's public areas.*"

Berdasarkan definisi tersebut diatas dapat dikatakan bahwa Publik Area merupakan salah satu seksi yang ada di departemen housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel baik area didalam gedung maupun area diluar gedung kecuali kamar tamu dan dapur. Berdasarkan tugasnya dapat di bagi atas dua seksi yaitu diluar gedung dan didalam gedung.

Area tugas Public Area dibagi menjadi dua, yaitu yang ada di luar gedung hotel dan yang ada didalam gedung hotel. Area tugas yang ada di luar gedung hotel meliputi:

1. Area
2. Swimming Pool
3. Tennis court
4. Public Toilet

Sementara yang ada didalam gedung hotel meliputi:

1. Lobby area
2. Food and Beverage
3. Corridor, selazar, staie case
4. Offices
5. Toilet/Rest room
6. Employee Areaaaa
7. Fitness Center
8. Garden
9. Employee elevator

Sebagai konsekwensi logis dari lingkup tugas bagian Public Area, maka biasanya diberi wewenang untuk :

1. Menyediakan/menyiapkan obat-obatan dan bahan pembersih yang tepat dan ekonomis.
2. Alat-alat kebersihan yang tepat dan bermutu.
3. Menetapkan metode atau cara dalam proses pembersihan yang tepat guna (efektif).
4. Menetapkan metode atau cara dalam proses pembersihan yang paling efisien.

5. Mempelajari dan meneliti sifat serta karakteristik bahan bahan (material building) serta karakteristik dan perlengkapan hotel (hotel facilities).

Berbagai kemungkinan objek kebersihan yang berupa Building material yang harus dirawat dan dipelihara seperti:

1. Lantai (Floor)
 - a. Lantai Keras (Hard Floor)
 - b. Lantai Lentur (Resilient Floor)
 - c. Lantai Kayu (Wooden Floor/Parquette)
 - d. Karpet (Moquette)
2. Dinding (Wall)
 - a. Cat Minyak (Painted Wall)
 - b. Vinyl, Plastik, Kertas (Wall Paper)
 - c. Teakwood (Natural Wooden)
 - d. Ceramic (Porcelain)
3. Kaca (Glasses)
 - a. Organic Glass
 - b. Cristalic Glass
 - c. Ryben Glass
 - d. Mirror
4. Bahan Logam (Metalic)
 - a. Chrome
 - b. Alumunium
 - c. Stainless Steel
 - d. Kuningan
 - e. Perunggu

5. Bahan Lain

- a) Plastik
- b) Sborit
- c) Karet
- d) Draveries
- e) Vinyl
- f) Woods
- g) Asbestos
- h) Leather

B. Cleaning Equipment/Materials dan Cleaning Supplies

1. Alat-alat Pembersih

Alat-alat pembersih dapat berupa alat mekanik atau non mekanik(manual).Penyediaan alat tersbut diatas disesuaikan dengan kebutuhan dan ruang lingkup kegiatan operasional:

a. *Mechanic (Cleaning Equipment)* antara lain: vacuum cleaner, (wet & Dry), Shampooing Machine, Carpet Extractor, Floor Cleaning Machine, Carpet Dryer/blower.

b. *Cleaning Materials* anatar lain cleaning trolley, floor brush/broom, spryer, cleaning pad (rubber, rag) damp sweeper, squeegees, cloth (dust, wash, glasses.

2. Bahan dan obat pembersih

Bahan-bahan dan obat bahan pembersih yang popular disebut dengan cleaning agent atau cleaning supplies, yaitu segala jenis obat dan bahan kimia yang dapat dipakai dan efektif dalam proses pembersihan. Dilihat dari karakteristik

dan fungsinya *cleanin agent* dapat berupa detergent, acid type cleaner, disinfectant, abrasive cleaner dan solvent. Sedangkan bila dilihat dari tipe produk terdapat dari berbagai tipe obat pembersih khusus (*specific*) dapat dijumpai di pasaran seperti multipurpose cleaner, bowl cleaner, slimy polish, wax stripper, spot chemical, black soap, glass cleaner, floor finisher, air freshener, carpet shampoo, solvent, stain remover dan lain-lain.

3. Konsep Kebersihan

Kebersihan (*cleanliness*) dan kesehatan lingkungan (*sanitation*) merupakan aspek yang paling esensial dari tanggung jawab bagian housekeeping di hotel. Kebersihan dan kesehatan lingkungan hotel adalah produk yang diciptakan oleh departemen housekeeping yang merupakan bagian dari pelayanan jasa dalam bidang akomodasi.

Kebersihan dan kesehatan lingkungan merupakan aspek pemenuhan kepuasan kebutuhan manusia, yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada tamu sebagai pengguna jasa akomodasi tersebut (*Guest Satisfaction*). Dengan kata lain bahwa kebersihan dan kesehatan lingkungan dihotel merupakan bagian dari produk layanan yang disediakan oleh hotel untuk dijual kepada tamunya. Kebersihan ini bersifat relatif, penilaian terhadap kebersihan diukur hanya dengan pengelihan mata semata, demikian pula pengukuran bersih tidak cukup hanya dengan tidak berdebu, sudah mengkilap, licin, putih atau terang.

Bersih haruslah memiliki tolok ukur bersih menurut visi operasional housekeeping "apabila telah dilakukan proses pembersihan dengan cara/metode yang benar dengan menggunakan alat dan bahan pembersih yang tepat". Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka untuk menjamin hasil yang diharapkan, proses pembersihan harus didukung oleh tiga aspek yaitu: cara/metode/prosedur, alat dan perlengkapan, bahan dan obat pembersih. Selanjutnya ditentukan pula oleh kemampuan /keterampilan manusianya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hasil dan suatu proses pembersihan dengan cara pencucian, dan tentu faktor-faktor tersebut harus juga diperhitungkan sebelum proses pembersihan dimulai. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

a. Jenis dan keadaan kotoran

Jenis dan keadaan kotoran dapat dibedakan seperti:

- 1) Berasal dari protein, darah, telur
- 2) Berasal dari minyak/gomok, lemak
- 3) Berasal dari jenis asam, teh, debu
- 4) Keadaan masih baru, lembek dan kering

b. Jenis dan temperature air sebagai pelarut

Air yang dipergunakan sebagai bahan pembersih/ pencuci harus dalam keadaan bersih, air yang kotor akan menyebabkan hasil pencucian kurang bersih. Pada umumnya air panas digunakan untuk mempercepat proses pelarutan kotoran, terutama kotoran yang mengandung lemak,

c. Jenis permukaan benda yang dibersihkan

Permukaan benda yang dibersihkan bisa bersifat keras atau lunak, mudah rusak, tahan atau tidak tahan terhadap karat. Perbedaan karakter tersebut memerlukan penggunaan bahan pembersih yang berbeda pula.

d. Jenis bahan pembersih

Jenis bahan pembersih seperti sabun atau detergent dapat meninggalkan lapisan putih jika pembilasannya kurang sempurna. Penggunaan bahan pembersih yang mengandung asam yang tinggi atau berlebihan dapat merusak permukaan benda tersebut seperti buram atau kasar. Begitu juga penggunaan jenis abrasive yang terlalu sering atau berlebihan pada permukaan marmer atau teraso dapat berakibat permukaan menjadi buram atau kasar.

e. Lamanya waktu pengerjaan

Semua unsur harus diterapkan secara seimbang, disesuaikan dengan jenis dan temperatur air. Hal tersebut agar benda yang dibersihkan tidak rusak karena proses pembersihan yang kurang tepat.

4. Teknik Pembersihan

a. Menyapu (*Sweeping*)

Menyapu merupakan suatu cara untuk membersihkan kotoran atau debu yang terdapat dipermukaan lantai. Pekerjaan ini dapat dilakukan dengan menggunakan

sapu biasa yang tangkainya agak panjang. Biasanya apabila selesai menyapu satu ruangan dilanjutkan dengan mencuci lantai/menyikat lantai (*scouring or polishing*) baik dengan cara manual atau dengan menggunakan mesin. Pada waktu menyapu bagian-bagian pojok dan ruangan jangan sampai terlewat, demikian juga dengan bagian bawah furniture atau bagian belakang pintu. Apabila menyapu lantai yang ruangnya cukup luas maka diperlukan alat bantu seperti:

- 1) 1 buah sikat bertangkai (untuk mengambil kotoran dan debu)
- 2) 1 buah scoop (untuk mengumpulkan kotoran dan debu)
- 3) 1 buah sapu (untuk menyapu)

Metode tehnik menyapu:

- 1) Selalu di mulai dari bagian ujung ruangan yang terjauh dari pintu masuk/keluar, kemudian berakhir di pintu masuk/keluar tersebut.
- 2) Apabila lantai ruangan yang disapu cukup luas, dan kotoran serta debu sudah terkumpul, dapat kita ambil terlebih dahulu dengan menggunakan dust pan.
- 3) Apabila menyapu tangga, mulailah dari tangga yang paling atas, kemudian turun ke bawah. Pada tangga terakhir debu dikumpulkan dan diambil dengan menggunakan dust pan.

- 4) Setelah selesai, simpanlah sapu pada tempatnya dengan cara menggantungkan dengan bagian bulu menghadap ke bawah agar bulu sapu tersebut tidak rusak.

b. Menyapu basah (*Damp Sweeping*)

Menyapu basah digunakan hanya untuk membersihkan debu atau kotoran yang melekat pada jenis lantai yang permukaannya rata seperti lantai marmer, teraso, keramik, semen dan sebagainya. Apabila permukaan lantai kelihatan sangat kotor oleh debu maka lantai tersebut disapu dengan cara lembab, sebaiknya gunakan sapu kering terlebih dahulu. Alat yang dipergunakan untuk metode damp sweeping ini adalah:

- 1) Damp sweeping stick
- 2) Mopping towel
- 3) Dust mop
- 4) Metode menyapu basah adalah:
- 5) Pasang mopping towel tangkai damp sweeping.
- 6) Basahkan cotton dust mop, kemudian peras agar tidak terlalu basah.
- 7) Dapatkan lubang yang terletak di tengah cotton dust mop, kemudian balutkan pada mopping towel dengan memasukkan lubang cotton dust mop pada damp seeping stick.
- 8) Mulailah dari bagian ujung yang terjauh dari pintu masuk/keluar.

9) Apabila cotton dust mop sudah kotor, lepaskan kemudian dicuci terlebih dahulu.

10) Usahakan mencuci/membilas cotton dust mop sesering mungkin agar hasilnya lebih memuaskan.

c. Menyikat lantai (*Scouring Floor*)

Sebelum menyikat lantai, terlebih dahulu harus di sapu kering (*Dry Sweeping*) guna menghilangkan debu dan kotoran lainnya. Menyikat lantai dimaksudkan untuk membersihkan berbagai jenis lantai seperti lantai keramik, marmer, terrazzo dan sebagainya.

Alat-alat yang diperlukan untuk menyikat lantai adalah:

1) 2 buah ember (1 ember untuk air dan 1 untuk air sabun)

2) 1 buah floor cloth

3) Scouring brush/long handle brush

Bahan pembersih yang dipergunakan adalah liquid soap. Prosedur menyikat lantai adalah sebagai berikut:

1) Bersihkan sikat pada air sabun kemudian sikatlah lantai 1 m², dimulai dari bagian sudut yang terjauh dari pintu masuk/keluar.

2) Keringkan bagian yang telah di sikat dengan menggunakan floor cloth. Bila sudah basah cuci dengan sabun, bilas dan keringkan.

3) Lanjutkan kembali menyikat lantai sampai benar-benar bersih dan kering.

4) Bila keadaan lantai tidak begitu kotor cukup di pel saja.

d. Mopping

The mop adalah tehnik pembersihan lantai dengan mempergunakan mop/kain pel. Dalam proses pembersihan dengan mempergunakan mop adalah dengan mempergunakan detergent khusus yang tidak berbusa atau berbuih. Untuk membersihkan lantai dengan menggunakan mop harus mencuci mop berkali-kali untuk menghasilkan hasil yang maksimal. Dalam proses pembersihan dengan menggunakan:

Alat pembersih:

- 1) Mop dengan rumbai-rumbai katun
- 2) 2 Pail (rolling trolley)
- 3) 1 Metalic Press

Bahan Pembersih:

- 1) Pure Water
- 2) Floor Cleaner

Prosedur Pembersihan

- 1) Sapu lantai terlebih dahulu
- 2) Isi ember dengan air dan floor cleaner dan satu ember lagi untuk menampung air yang kotor
- 3) Masukkan mop kedalam air yang telah dicampur dengan floor cleaner lalu di peras dengan menggunakan metallic press
- 4) Mulailah mopping dari bagian sudut yang paling jauh dari pintu masuk/keluar dengan gerakan mundur dengan mengayunkan mop ke kiri dan kekanan (zigzag)

d. Mopping

The mop adalah tehnik pembersihan lantai dengan mempergunakan mop/kain pel. Dalam proses pembersihan dengan mempergunakan mop adalah dengan mempergunakan detergent khusus yang tidak berbusa atau berbuih. Untuk membersihkan lantai dengan menggunakan mop harus mencuci mop berkali-kali untuk menghasilkan hasil yang maksimal. Dalam proses pembersihan dengan menggunakan:

Alat pembersih:

- 1) Mop dengan rumbai-rumbai katun
- 2) 2 Pail (rolling trolley)
- 3) 1 Metalic Press

Bahan Pembersih:

- 1) Pure Water
- 2) Floor Cleaner

Prosedur Pembersihan

- 1) Sapu lantai terlebih dahulu
- 2) Isi ember dengan air dan floor cleaner dan satu ember lagi untuk menampung air yang kotor
- 3) Masukkan mop kedalam air yang telah dicampur dengan floor cleaner lalu di peras dengan menggunakan metallic press
- 4) Mulailah mopping dari bagian sudut yang paling jauh dari pintu masuk/keluar dengan gerakan mundur dengan mengayunkan mop ke kiri dan kekanan (zigzag)

- 5) Bila mop sudah kotor, cuci kembali kedalam larutan air yang sudah dicampur floor cleaner dan peras dengan menggunakan metallic press
- 6) Lanjutkan dengan lantai yang belum di mop
- 7) Setelah selesai cucilah mop beserta rumbai-rumbainya, ember, metallic press lalu disimpan

C. Persyaratan Petugas Public Area

Petugas Public Area baik secara langsung maupun tidak langsung akan bertemu dan berhubungan dengan tamu. Mereka harus memenuhi berbagai persyaratan agar dapat berhasil dalam menjalankan tugasnya secara benar dan bertanggung jawab.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh petugas public area dapat dikelompokkan atas beberapa kelompok yaitu:

1. Perilaku dasar
 - a. *Discipline and Punctuality* (Disiplin dan tepat waktu), baik tentang kedatangan ke tempat bertugas, saat bekerja (sesuai dengan peraturan yang berlaku), maupun saat meninggalkan tempat tugas, serta setelah menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan oleh atasan di dalam hotel.
 - b. *Respect* (hormat) terhadap sesama karyawan, atasan, para tamu maupun pekerjaan dan perusahaan yang menjadi sumber penghidupannya sehingga kemudian menimbulkan sikap setia terhadap perusahaan (*loyalty*).

- c. *Loyalty* (setia) terhadap perusahaan, terhadap pekerjaan yang dihadapi dan dikerjakannya setiap hari, karena merupakan sumber pendapatan dan sumber penghidupan baginya.
 - d. *Responsibility* (tanggung jawab), dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dengan penuh tanggung jawab, apapun resikonya.
 - e. *Honesty* (Jujur), dalam arti luas yaitu jujur terhadap diri sendiri, baik terhadap sesama karyawan, atasan maupun terhadap perusahaan
 - 1) Mengikuti jalur komunikasi
 - 2) Keamanan untuk bekerja sama
 - 3) Motivasi atau self motivation
2. Sikap Dasar
- a. Hubungan kerja yang baik.
 - b. Kepercayaan diri yang lebih besar dengan diri sendiri dan orang lain.
 - c. Meningkatnya tanggung jawab pribadi.
 - d. Meningkatnya pengendalian diri.
 - e. Menghemat waktu dan tenaga.
 - f. Memenuhi kebutuhan masing-masing
3. Syarat Khusus
- a. *Physical and Mental Health* (sehat jasmani dan rohani).
Dapat menerima job description maupun instruksi dari atasan, menjabarkan dan melaksanakannya dengan baik dan benar.

- b. *Personal Hygiene* (kebersihan pribadi). Minimal mandi dua kali sehari, tidak berbau rokok, bau badan tidak menyengat.
- c. *Attitude and Courteous* (sikap dan perilaku yang sopan dan santun), baik terhadap teman sekerja, atasan, apalagi terhadap tamu hotel.
- d. *Interest To The Job* (tertarik terhadap pekerjaan), mencintai pekerjaan (seberat apapun), dan dapat menyelesaikannya dengan baik.
- e. *Performance* (penampilan). Mengenakan pakaian seragam yang disetrika rapi, rambut dicukur dan disisir rapi, tidak berkumis, berjanggut, dan berjambang. Sepatu disemir mengkilap dan tidak memakai perhiasan berlebih.
- f. *Intelligence* (kecakapan). Cakap dan terampil dalam menyelesaikan tugas serta dapat mengatasi kendala-kendala yang terjadi didalam menunaikan tugas dan pekerjaannya.
- g. *Friendliness* (ramah) terhadap semua karyawan, atasan serta para tamu.
- h. *Positive Thinking* (selalu berfikiran positif). Tidak menaruh curiga dan syak wasangka kepada teman sekerja, atasan, maupun para tamu, walaupun harus tetap waspada terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi, khususnya terhadap orang-orang yang belum dikenal.

- i. *Creative, Initiative, And Innovative* (Bekerja tidak monoton, tetapi penuh inisiatif dan kreatif untuk menciptakan metode ataupun cara baru agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dengan hasil yang lebih baik, efektif, dan efisien).
- j. *Good Habit* (mempunyai kebiasaan-kebiasaan yang baik). Di dalam melakukan tugas sehari-hari, mulai dari persiapan sampai dengan akhir penyelesaian tugas, harus dilakukan secara terprogram. Dengan kebiasaan seperti ini maka semua pekerjaan akan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Agus Sulastiyono, dalam buku *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (1999:243), sehubungan dengan aturan yang berlaku bagi karyawan hotel yang bekerja di bagian public area, menyatakan sebagai berikut:

- a. Penampilan yang segar, bersih, rapi (rambut harus disisir rapi, gigi harus cemerlang, kulit sebaiknya tidak kering, dan nafas tidak berbau).
- b. Tangan dan kuku yang bersih.
- c. Tidak memakai pewarna kuku, atau perhiasan yang berlebihan.
- d. Hindarkan penggunaan *make up* atau parfum yang berlebihan.
- e. Luka-luka harus dirawat dan dibalut.
- f. Seragam harus bersih, disetrika dengan baik dan rapi, serta pantas dipakai.
- g. Sepatu sesuai dengan warna yang telah ditentukan, bersih dan mengkilap.

BAB IV

ALAT-ALAT DAN BAHAN PEMBERSIH

A. Peralatan Pembersih

Peralatan pembersih (*Cleaning Equipment*) adalah semua alat pembersih yang fungsi utamanya untuk membersihkan atau menghilangkan noda pada komponen benda datar, tegak, bertekstur, bercelah pada suatu benda dan benda yang bergerak maupun yang tidak bergerak.

B. Identifikasi dan Klasifikasi Peralatan Pembersih

Peralatan pembersih pada dasarnya dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu

1. Alat pembersih manual

Adalah peralatan pembersih yang digerakkan dengan menggunakan tenaga manusia dan alat ini dapat dikelompokkan berdasarkan bentuk dan fungsinya yaitu:

a. Sapu dan sikat (*Broom and Brush*)

Jenis-jenis sapu yang yang dipergunakan di industry pariwisata tidak jauh berbeda dengan yang dipakai dirumah tetapi jenis sikat yang dipakai cukup banyak baik bentuk, ukuran, bahan maupun fungsinya. Bulu-bulu (bristle) untuk sikat tersebut terdiri dari bermacam bahan seperti: Bulu binatang, Ijuk rambut, Baja, nylon, plastik dan sebagainya. Contoh: floor brush, hand brush, steel brush, toilet bowl brush,

shoe brush dan pain brush. Berikut nama alat dan fungsinya:

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Ceiling Broom	Membersihkan langit-langit
2	Floor Broom	Membersihkan Lantai
3	Carpet Broom	Membersihkan karpet
4	Toilet bowl brush	Membersihkan toilet
5	Hand brush	Membersihkan lantai dan linen
6	Shoe brush	Membersihkan dan mengkilapkan sepatu dari kulit
7	Cloth brush	Membersihkan pakaian
8	Cushion brush	Membersihkan sofa dan permukaan kursi
9	Carving brush	Membersihkan ukiran dan celah-celah permukaan benda
10	Pain brush	Membersihkan debu atau noda yang menempel pada celah-celah benda
11	Steel brush	Menghilangkan noda yang sulit dan keras

b. Penampung (*container*)

Semua alat pembersih yang didalamnya dapat diisi baik alat pembersih, bahan pembersih atau kotoran/sampah seperti: waste basket, bucket, dust pan, bottle sprayer, trolley, dust bag, scooper. berikut nama-nama alat dan kegunaannya.

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Public Area Trolley	Membawa dan menampung peralatan yang akan digunakan pada saat membersihkan area
2	Caddy carry box	Menampung peralatan pembersih yang bentuknya kecil
3	Bucket	Menampung Air atau cairan pembersih
4	Bottle sprayer	Untuk menampung dan menyemprotkan bahan pembersih
5	Double bucket	Menampung cairan pembersih dan air
6	Linen humper	Menampung linen yang bersih dan kotor
7	Dust pan	Untuk menampung sampah
8	Container bin/ waste basket	Untuk menampung sampah sementara sebelum di bawa ketempat pembuangan

c. Lena

Jumlah alat kerja yang tergolong ke dalam kelompok lena (*linen*) cukup banyak, baik bentuk dan jenisnya. Untuk menekan biaya sering dibuat dari hotel yang telah rusak. Linen cleaning equipment yang biasa dipakai adalah: soft cloth, cotton cloth/cleaning rug,

floor cloth, floor duster, mop. Beberapa jenis khusus adalah sanitizing cloth, glass cloth dan chamois. berikut nama-nama alat dan kegunaannya

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Dust cloth	Membersihkan perabot yang terbuat dari kayu
2	Cotton cloth	Membersihkan perabot
3	Soft cloth	Membersihkan furniture yang tidak melekat
4	Glass cloth	Membersihkan perabot dari kaca
5	Floor cloth	Membersihkan debu dan kotoran di lantai
6	Chamois	Mengeringkan permukaan benda
7	Mop	Membersihkan permukaan lantai
8	Lobby duster	Membersihkan debu yang tidak melekat
9	Window washer	Membersihkan kotoran yang melekat pada permukaan kaca
10	Duster feather	Pembersih debu

d. Protective

Peralatan pelindung adalah alat yang digunakan untuk melindungi pekerja dari bakteri atau bahaya lainnya. berikut nama-nama alat dan kegunaannya.

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Glasses/google	Melindungi mata dari cairan atau debu
2	Masker	Melindungi pernafasan dari bahan kimia dan beracun
3	Helmed	Melindungi dan menutup kepala
4	Hand gloves	Melindungi tangan dari baha kimia cair, padat atau bubuk
5	Boot	Melindungi kaki saat membersihkan lantai yang basah, licin dan cairan panas
6	Floor sign	Memberi tanda agar berhati-hati
7	Protective Jacket	Melindungi kulit dari tumpahan cairan/api

e. Peralatan Pendukung (*Supporting Equipment*)

Pendukung merupakan alat bantu dalam melaksanakan proses pembersihan. Berikut nama-nama alat dan kegunaannya.

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Telescopic stick	Untuk menyambung alat pembersih pada area yang tidak dapat di jangkau
2	Window scraper, putty knife	Menghilangkan kotoran yang melekat pada kaca
3	Ladder	Sebagai alat bantu untuk menjangkau area yang tinggi
4	Floor squeezer	Untuk mengeringkan atau menarik air yang tergenang di lantai.

Disamping itu alat pembersih manual ini juga dapat dibagi dan dikelompokkan berdasarkan golongannya seperti di bawah ini:

a. Broom and Brush

Broom and brush adalah sapu dan sikat yang terdiri dari yang bertangkai panjang dan pendek. Broom terbuat dari ijuk dan nilon dan bulunya lebih panjang, begitu juga dengan brush hanya bulu sikatnya lebih pendek.

b. Container

Container adalah alat pembersih yang dipergunakan untuk menampung sesuatu dalam proses pembersihan. Alat yang termasuk kelompok penampung ini adalah: Serok, Ember, Tempat Sampah dll.

c. Linen

Linen adalah alat pembersih yang terbuat dari linen. Alat yang termasuk kedalam kelompok linen adalah : Soft Cloth, cotton cloth, floor cloth.

d. Protective

Protective adalah alat yang dipergunakan untuk melindungi diri selama melakukan proses pembersihan. Alat yang termasuk kedalam kelompok ini adalah: Masker, Helm, Kaca mata dll.

e. Mechanical

Mechanical adalah alat pembersih yang dipergunakan untuk proses pembersihan yang proses pekerjaannya

dengan menggunakan mesin. Alat yang termasuk kelompok ini adalah: Vacuum cleaner, Shampooing Machine dll.

1) Alat pembersih Makinal

Peralatan pembersih yang mempergunakan tenaga mesin atau listrik.

No	Nama Alat	Kegunaan
1	Vacuum Cleaner	Menghisap debu yang melekat pada permukaan lantai, carpet mebel dan sofa
2	Polishing machine	Menyikat atau mengkilapkan lantai
3	Shampooing carpet machine	Membersihkan/mencuci noda/kotoran diatas permukaan karpet
4	Extraction machine	Menghisap air yang masih tertinggal di karpet
5	Blower machine	Mengeringkan karpet
6	Scrubbing machine	Untuk mengelupaskan lantai yang sudah kotor
7	Carpet master	Menghaluskan karpet/menyisis bulu karpet
8	Electric dust cloth	Menghisap/menyerap yang melekat pada perabot
9	Steam machine/steamer	Membersihkan kotoran yang belum melekat pada pada lantai, dinding dan sudut-sudut ruangan
10	High voltage machine/pool machine	Membersihkan lantai sekitar kolam renang

Berikut adalah alat-alat pembersih yang sering dipergunakan oleh Housekeeping departemen ada yang digerakan oleh tenaga listrik dan ada juga yang digerakan oleh tenaga manusia atau manual. Pada bagian ini akan dibahas alat pembersih yang sering digunakan di hotel-hotel.

Ada berbagai macam alat pembersih yang digerakan dengan tenaga listrik (*Machinery Equipment*) yang di pergunakan oleh Public Area Section. Dibawah ini akan dijelaskan secara satu persatu

1. Vacuum Cleaner

Dry vacuum cleaner atau vacuum cleaner adalah mesin penghisap debu dan kotoran-kotoran yang berada di atas permukaan lantai, terutama lantai karpet. Alat ini khusus digunakan untuk menghisap debu yang melekat diatas permukaan lantai, furniture, sofa dinding dan lainnya.

Bagian dari dry vacuum cleaner adalah sebagai berikut:

- a. Vacuum cleaner container, tabung vacuum cleaner
- b. Vacuum cleaner motor block, mesin penggerak vacuum cleaner
- c. Filter penyaring debu.
- d. Dust bag, kantong debu/sampah.
- e. Exhaust road, tongkat penghisap.
- f. Exhaust pipe, pipa karet penghisap.
- g. Coupling joint attachment, pipa penghubung.
- h. Round brush, sikat bulat berbulu panjang.
- i. Floor brush, sikat lantai.

Cara menggunakan vacuum cleaner

- a. Saat menggunakan vacuum cleaner sebaiknya tangan kanan memegang exhaust road bagian tengah.
- b. Vacuuming lantai karpet dilakukan sambil berjalan mundur agar bagian yang sudah bersih tidak terinjak dan menjadi kotor lagi.
- c. Kotoran-kotoran yang dapat menyumbat saluran vacuum cleaner, seperti puntung rokok, batang korek api, potongan kain, plastik dan yang lainnya, sebaiknya terlebih dahulu dibersihkan dengan sapu dan ditampung didalam dust pan.
- d. Setelah vacuuming selesai, mesin dimatikan dengan menekan tombol OIT pada mesin. Kabel di lepas, dipegang stickernya dan ditarik. Jangan sekali-kali melepas kabel jauh dari stop kontak, saat mesin hidup, karena kabel dapat putus dan mengakibatkan sambungan arus pendek (kebakaran).

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan mesin tersebut adalah:

- a. Sebelum menggunakan
 - 1) Voltase mesin.
 - 2) Penyaring debu harus kosong dari debu.
 - 3) Jenis objek yang akan dibersihkan (karpet, sofa dan dinding).
 - 4) Sesuaikan dengan jenis sikat penghisapnya.

b. Pada waktu menggunakannya:

- 1) Posisi badan, salah satu tangan (kanan) memegang tongkat penghisap.
- 2) Ambillah terlebih dahulu kotoran-kotoran yang sekiranya dapat menyumbat pipa dan atau selang penghisap.

3) Berjalan mundur.

c. Setelah selesai digunakan, perhatikan

- 1) Setelah digunakan, kabel vacuum cleaner di gulung, Motor block dibuka dan dibersihkan.
- 2) Dust filter dibersihkan, bila perlu disikat dengan sikst lembut.

3) Buang sampah yang ada didalam dust bag ke tempat sampah. Bersihkan pula dust bag sekalian.

4) Dust bag dipasang kembali dengan tepat. Bila dust bag sudah tidak dapat dipakai lagi, ganti dengan yang baru. Dust bag ini ada yang terbuat dari kain dan ada pula yang terbuat dari kertas yang tebal dan tidak mudah sobek.

5) Container vacuum cleaner dibersihkan menggubakan kain lap yang basah.

6) Attachment pipe dibersihkan dengan lap yang kering dan bersih.

7) Vacuum cleaner disimpan di tempat penyimpanan yang aman.

2. Wet and Dry Vacuum Cleaner

Mesin ini mempunyai dua fungsi, dapat dipakai untuk menghisap air yang menggenang maupun untuk menghisap debu. Bila dipakai untuk menghisap debu perangkat yang ada di dalamnya tidak perlu dilepas, tetapi jika dipergunakan untuk menghisap air yang menggenang ada beberapa peralatan yang perlu dilepas yaitu:

- a. Dust filter
- b. Dust bag
- c. Floor brush harus diganti dengan rubber sweepet nossle.

Cara menggunakan alat ini sama dengan menggunakan dry vacuum cleaner. Begitu pula bagian-bagian yang ada di dalamnya. Sedikit perbedaannya terletak pada bagian didalamnya yang dilengkapi dengan penampung air.

Cara perawatan Wet and dry vacuum cleaner adalah sebagai berikut:

- a. Setelah dipakai, kabel vacuum cleaner dibersihkan dan digulung rapi atas motor block
- b. Semua container yang ada didalamnya dibersihkan
- c. Exhaust road maupun exhaust pipe dibersihkan
- d. Daerah motor block dan water sucker dibersihkan
- e. Setelah semua perlengkapannya selesai dibersihkan kemudian dipasang kembali dengan rapat dan disimpan ditempat penyimpanan.

3. Polishing Machine

Alat ini dapat dipergunakan untuk menyikat lantai maupun untuk mengkilapkan lantai, hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipakainya. Untuk mengkilapkan lantai diperlukan buffing pad/softer pad, bantalan lunak. Untuk menyikat lantai digunakan scrubbing pad, bantalan keras atau juga dapat menggunakan sikat. Bagian-bagian polishing machine (electolux)

- a. Micro swich untuk menghidupkan mesin
- b. Machine handle, pegangan mesin
- c. Dual –trigger micro-switch, switch otomatis
- d. Tangki mesin
- e. Kabel aliran listrik
- f. Jepitan pengatur tinggi rendahnya mesin
- g. Roda mesin
- h. Machine block
- i. Roda transmisi
- j. Bamper
- k. Pad holder, tempat memasang bantalan
- l. Scrubbing brush, sikat lantai
- m. Shampooing brush, sikat untuk mencuci karpet
- n. Buffing pad, bantalan lunak untuk mengkilapkan lantai
- o. Polishing brush, sikat untuk menggosok/mengkilapkan lantai

Cara perawatan Polishing Machine

- a. Sebelum dan sesudah dipakai mesin harus dibersihkan dengan kain lap yang bersih

- b. Setelah dipakai, pad atau scrubbing brush dilepas dari drive disc atau pad holder lalu dicuci
- c. Pegangan mesin dikembalikan ke posisi tegak lurus
- d. Kabel digulung pada pegangan mesin, dikaitkan pada bagian atas dan bagian bawah
- e. Semua Perlengkapn disimpan di empat penyimpanan yang aman,
- f. Mesin disimpan dalam posisi berdiri,

4. Hand Polisher

Adalah mesin yang dapat dipakai dengan menggunakan tangan. Kecepatan mesin bisa di ubah-ubah. Kegunaannya sama dengan polishing machine, tetapi bentuknya lebih kecil. Alat ini dapat digunakan untuk membersihkan dinding marmer, granit, vanity counter dan bisa juga untuk mengkilapkan body mobil (Bagyono, 2003:102).

5. Scrubbing Machine/ Brushing Machine

Scrubbing machine adalah mesin yang digunakan untuk membongkar atau mengupas lapisan lantai yang sudah kotor dan kusam. Sesudah dibersihkan lantai kemudian dilapisi lagi agar bersih dan mengkilap. Mesin ini sama dengan polishing machine, hanya saja bila dipakai untuk membongkar lapisan lantai maka harus memakai sikat. Jika untuk menggosok permukaan lantai yang sudah dilapisi, sikat pada mesin harus diganti dengan nylon pad yang lembut.

Ada kalanya scrubbing machine dan polishing machine (lightning) merupakan alat yang berbeda dengan konstruksi yang berbeda pula. Penggunaan dan perawatan kedua mesin ini pada dasarnya sama.

6. Shampooing Carpet Machine

Shampooing carpet machine adalah mesin yang khusus digunakan untuk mencuci lantai karpet. Adapun bagian-bagian ini sama dengan mesin pembersih lantai (polishing machine ataupun buffing machine)

Cara menggunakan Shampooing Carpet Machine adalah sebagai berikut:

- a. Shampooing brush dipasang terlebih dahulu pada drive disc
- b. Sebelum lantai karpet dicuci, semua kotoran yang ada diatas permukaan lantai dibersihkan terlebih dahulu dengan dry vacuum cleaner
- c. Bagian pojok ruangan yang tidak dapat terjangkau dengan mesin harus dibersihkan dulu dengan hand brush
- d. Nobla carpet Shampoo yang sudah dicampur dengan air, dengan perbandingan 1:5 atau menurut tingkat kekotoran lantai, dituangkan kedalam tangki tempat shampoo.
- e. Pengeluaran shampoo dari dalam kontainer harus diatur sedemikian rupa agar karpet tidak terlalu basah
- f. Tinggi rendahnya pegangan mesin distel sesuai dengan tinggi tubuh petugas
- g. Pencucian karpet dimulai dari bagian yang paling jauh dari ujung ke ujung yang lain
- h. Mesin dijalankan ke kiri dan ke kanan sambil berjalan mundur

- i. Posisi tubuh petugas saat menjalankan mesin harus tegak, agar tidak cepat lelah. Tangan kanan memegang handle mesin, sedang tangan kiri memegang kabel serta handle tempat mengeluarkan shampoo
- j. Setelah pencucian karpet selesai, gunakan wet and dry vacuum cleaner untuk menghisap air shampoo agar lekas mengering dan sekaligus untuk menghisap kotorannya.
- k. Untuk mempercepat proses pengeringannya maka digunakan blower machine.

Cara merawat shampooing machine

- a. Setelah selesai digunakan, kontainer mesin dikosongkan dari shampoo
- b. Shampooing brush dilepas dari drive disc, dicuci dan dikeringkan
- c. Kabel mesin digulung dengan rapi pada kontainer atau pegangan mesin
- d. Handle mesin dikembalikan pada posisi tegak
- e. Bagian-bagian mesin termasuk handle mesin dibersihkan dari sisa-sisa shampoo
- f. Mesin pencuci karpet dan alat-alat yang sudah selesai digunakan di simpan ditempat penyimpanan yang aman

7. Extraction Machine

Mesin ini merupakan alat pemeras bulu karpet setelah dicuci dengan shampoo, agar bulu-bulu itu menjadi kering. Bagian-bagian mesin ini hampir sama dengan wet and dry vacuum cleaner, hanya ditambah dengan alat pemeras dan sekaligus penghisap air yang masih tertinggal didalam karpet. Cara penggunaan dan perawatannya sama dengan wet and dry vacuum cleaner.

8. Blower Machine

Adalah mesin pengering karpet, yang meniup atau menghembuskan udara panas dari dalam mesin sehingga bulu karpet yang basah akan menjadi kering. Bagian-bagian mesin ini sama dry vacuum cleaner, hanya ditambah dengan mesin blower yang dapat menghembuskan udara panas. Cara penggunaan serta perawatannya sama dengan dry vacuum cleaner

9. Polishing Machine

Alat ini dapat digunakan untuk menyikat dan mengkilapkan lantai hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipergunakan. Untuk mengkilapkan lantai diperlukan buffing pad/softer pad (bantalan lunak) sedangkan untuk menyikat lantai digunakan scrubbing pad (bantalan keras) atau juga dapat menggunakan sikat (*brushing*). Bagian dari Polishing machine (*electro-lux*) adalah:

- a. Micro switch (untuk menghidupkan/matikan mesin)
- b. Machine handle
- c. Dual-Trigger Micro Switch (otomatis)

- d. Tangki mesin
- e. Kabel listrik
- f. Jepitan pengatur tinggi-rendahnya mesin
- g. Roda mesin
- h. Penutup mesin (machine cover)
- i. Machine block
- j. Roda transmisi
- k. Bemper
- l. Accessories lain yaitu:
 - 1) Pad holder (tempat memasng bantalan)
 - 2) Scrubbing brush
 - 3) Shampooing brush
 - 4) Buffing pad
 - 5) Polishing brush

Prosedur Menggunakannya:

- a. Gunakan perlengkapan yang sesuai untuk setiap jenisnya pekerjaan, misalnya untuk buffing atau polishing
- b. Siapkan bahan pembersih yang akan digunakan dengan ukuran dan campuran yang tepat
- c. Pasanglah pad yang tepat pada pad holder/ drive disc sehingga tidak mudah lepas
- d. Saat menjalankan mesin, kedua tangan harus memegang pegangan mesin sedangkan kabel dilekkan diatas bahu
- e. Gerakkan kekiri dan kekanan sambil berjalan mundur dengan menekan atau mengangkat naik pegangan mesin sebagai stir mesin

Cara Perawatan:

- a. Sebelum dan sesudah digunakan mesin dibersihkan dengan lap yang bersih
- b. Setelah dipakai, pad atau scrubbing brush dilepas dari drive disc (pad holder) kemudian dicuci
- c. Pegangan mesin dikembalikan dalam posisi tegak lurus
- d. Kabel digulung pada pegangan mesin, dikaitkan bagian atas dan bagian bawah pegangan
- e. Semua perlengkapan disimpan di tempat penyimpanan. Mesin di simpan dalam posisi berdiri.

10. Carpet Master

Carpet master merupakan mesin penghisap debu yang sekaligus dapat digunakan untuk menyisir bulu karpet yang tebal/panjang, setelah kering sehabis dicuci dengan shampoo. Bagian-bagian dari mesin ini mirip dengan dry vacuum cleaner yang berbeda adalah:

- a. Tidak memiliki exhaust road, tongkat penghisap
- b. Tidak memiliki exhaust pipe, pipa karet penghisap
- c. Tidak memiliki coupling joint attachment, pipa penghubung
- d. Tidak memiliki round brush, sikat bulat
- e. Tidak memiliki vacuum cleaner container maupun filter, tempat untuk menampung kotoran serta penyaring debu.

Dust bag berada pada bagian tangkai mesin. Cara penggunaan dan perawatannya sama dengan dry vacuum cleaner.

C. Perlengkapan Pembersih

Seperti kita ketahui bahwa yang bertugas membersihkan kantor adalah Houseman. Demikelancaran dan kecepatan serta kualitas kerja mereka sangat tergantung akan tersedianya perlengkapan dan bahan pembersih yang memadai untuk mereka bekerja. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi perlengkapan pembersih terus berkembang dari waktu ke waktu, namun demikian disini akan diuraikan beberapa perlengkapan pembersih yang sering dipergunakan yaitu:

1. Brushes

Jenis-jenis sikat ini kegunaannya adalah untuk menghilangkan kotoran, baik kotoran kering maupun kotoran basah yang biasa melekat di lantai. Ada dua macam sikat yaitu :

- a. Sikat dengan tangkai pendek (hand brushes)
- b. Sikat dengan tangkai panjang (long handle brushes)

Adapun cara-cara menyimpan sikat-sikat tersebut adalah digantung atau dikaitkan tangkainya yang terlebih dahulu setelah digunakan dicuci kemudian dikibaskan supaya sikatnya kering dan diharapkan bisa tahan lama.

2. Broom/dry sweeper

Broom atau sapu adalah alat untuk menyapu lantai yaitu untuk membersihkan debu atau sampah yang kering. Biasanya terbuat dari nylon atau ijuk dengan tangkai kayu atau plastic. Tangkainya ada yang panjang yaitu untuk

menyapu, sedangkan tangkainya yang pendek khusus untuk memasukkan debu atau sampah kedalam dust pan. Mengenai cara penyimpanannya sama dengan sikat, hanya kalau sapu sebelum disimpan tidak perlu dicuci terlebih dahulu.

3. Push Broom

Alat ini digunakan untuk membersihkan kotoran terutama debu yang kering disela-sela ubin pada lantai plester semen. Sikat pada push broom lebih lunak dari brushes tetapi lebih keras dari broom/dry sweeper. Umumnya terbuat dari nylon atau ijuk dengan tangkai panjang dari kayu atau plastik.

4. Mop dan Head Mop

Mop atau kain pel gunanya untuk membersihkan kotoran pada permukaan lantai yang tidak perlu dibilas terlebih dahulu. Alat ini terbuat dari katun yang dapat meresap cairan pembersih. Sedangkan head mop adalah penjepit kain pel, biasanya terbuat dari kayu atau plastic. Untuk memudahkan penggunaannya head mop harus disambung lagi dengan tangkai yang juga terbuat dari kayu plastik dan agar lebih efisien, maka dalam penggunaannya mop dan head mop harus dikombinasikan dengan wringers metallic press yaitu alat untuk memeras mop. Selain itu agar air dan perasan mop tadi tidak berceceran maka memerasnya dilaksanakan dalam bucket yaitu sejenis ember beroda.

5. Dust Mop-Damp Sweeper

Kain untuk menyapu yang dirancang khusus guna menghilangkan kotoran terutama debu pada permukaan

lantai yang halus, tanpa harus disapu terlebih dahulu. Dust mop terbuat dari katun berbentuk oval dengan tangkai panjang, dan agar mendapat hasil yang bersih maka setiap kali sehabis digunakan dust mop harus selalu dibersihkan dengan menggunakan vacuum cleaner. Sedangkan cara dust mop yang dibungkus dengan washing cloth.

6. Toilet Bowl Brush

Alat ini lebih dikenal dengan sebutan sikat WC. Alat ini terbuat dari nilon atau ijuk dengan tangkai pendek dari kayu atau plastic. Adapun gunanya adalah untuk menyikat bagian dalam toilet bowl.

7. Squeegees

Adalah alat untuk mendorong air yang tergenang dilantai menuju drainage. Squeegees ada yang agak besar dan ada yang berukuran kecil, yang besar untuk membersihkan atau mendorong air pada lantai, sedangkan yang berukuran kecil gunanya untuk membersihkan kaca. Alat ini terbuat dari karet yang dijepit dengan metal dan untuk lantai bertangkai panjang sedangkan untuk kaca bertangkai pendek.

8. Dust Pan

Alat ini umumnya terbuat dari plastik an alumunium yang kegunaannya adalah untuk menampung sampah atau debu setelah terkumpul. Tangkainya pun beragam yaitu ada yang bertangkai pendek sehingga apabila menampung sampah harus jongkok dan ada pula yang bertangkai panjang sehingga memudahkan dalam kerja karena bisa menampung sampah sambil berdiri

9. Sprayer

Adalah alat untuk semprot yang menggunakan botol atau container sebagai tempat campuran pembersih. Gunanya untuk membesihkan kaca, furniture dan lain-lain. Alat penyemprot ini harus selalu dibersihkan setiap habis digunakan.

10. Clothes

Clothes atau kain lap ini banyak macam dan kegunaannya:

a. Dusting cloth

Adalah kain untuk menghilangkan debu dan biasanya berwarna orange dan halus

b. Washing cloth

Adalah kain untuk mencuci atau menghilangkan kotoran biasanya berwarna biru atau putih, dapat juga dipergunakan sponge atau busa.

c. Rinsing cloth

Adalah kain untuk membilas lebih halus dari washing cloth

d. Drying cloth

Adalah kain pengering terbuat dari katun biasanya berwarna putih

11. Duster

Adalah untuk menghilangkan debu terutama pada tempat-tempat yang sulit dijangkau umumnya terbuat dari nilon halus, bulu ayam dan tali rapia serta bertangkai pendek.

D. Bahan dan Obat Pembersih (Cleaning Agent)

Bahan pembersih adalah bahan kimia dalam rumah tangga yang bermanfaat sebagai pembersih. Fungsinya adalah sebagai cleaner, disinfectant, sealer, antiseptic, polisher dan sebagai multipurpose.

1. Jenis-jenis Bahan pembersih :

Bahan pembersih yang sering disebut chemical atau cleaning agent adalah semua bahan yang mengandung zat kimia & memiliki kemampuan untuk membersihkan suatu benda dari kotoran-kotoran baik kotoran yang baru maupun kotoran yang sudah menempel secara permanen. Seperti halnya peralatan pembersih, bahan pembersih ada yang hanya berfungsi tunggal dan ada juga yang berfungsi ganda.

Berikut macam-macam bahan pembersih:

a. Bahan Pembersih sebagai Pelarut :

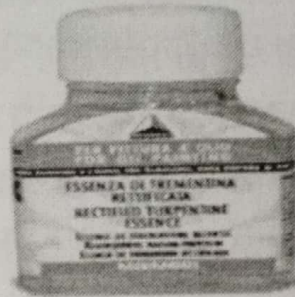
1) Air

Ujudnya cairan, tidak berwarna dan tidak berbau. Gunanya dapat melarutkan gula, zat, putih telur, dan tanah liat. Cara menggunakannya apabila digunakan untuk pembersih lebih baik menggunakan air panas dan tidak mengandung kalsium. Digunakan untuk mencuci dengan melarutkan detergen kedalamnya dan membilas.



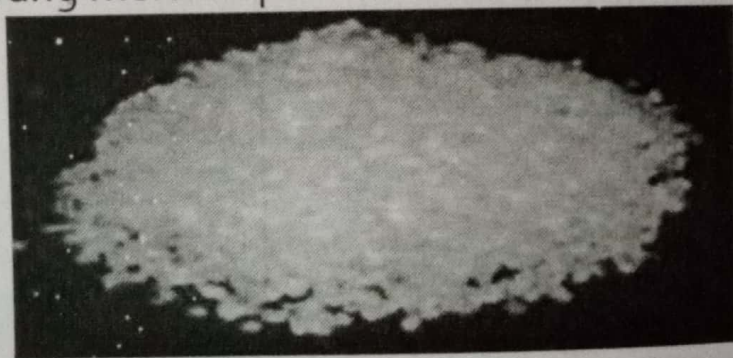
2) Essence of turpentine

Ujudnya cairan, mempunyai bau yang khas. Gunanya melarutkan lilin, pelitur, aspal cat, lemak, pernis, gemuk dan oli.



3) Oxalate Of Potasium

Ujudnya cairan yang tidak berwarna atau bubuk berwarna putih. Gunanya untuk menghilangkan karat yang melekat pada linen atau lantai.



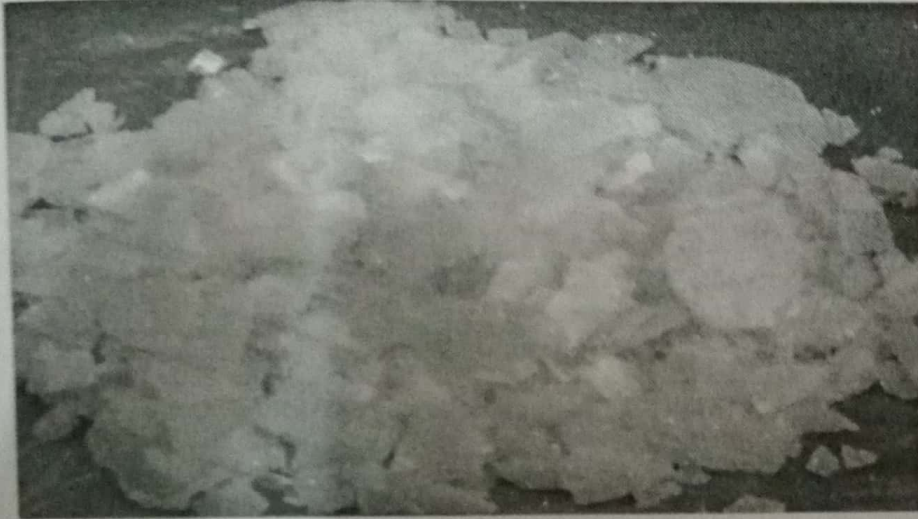
4) Bleaching Water

Ujudnya cairan yang berwarna hijau kekuning-kuningan. Gunanya untuk memutihkan katun dan linen yang berwarna putih. Menghilangkan bercak buah-buahan atau bumbu pada pakaian.



5) Caustic Soda

Ujudnya serbuk atau butir-butir kecil. Ciri-cirinya mudah bereaksi bila terkena air. Kegunaannya untuk melancarkan pipa yang tersumbat.



6) Petrol

Ujudnya cairan dan mempunyai bau yang khas. Gunanya untuk melarutkan grease, wax, karet yang mengotori furniture dan lantai.



7) Oxygenized Water

Ujudnya cairan kental dan tidak berwarna, kegunaanya untuk membasmi kuman dan menghilangkan bercak bumbu pada linen.



8) Methylated Spirit

Ujudnya cairan dan berbau khas. Kegunannya untuk menghilangkan grease, lemak, dan menghilangkan kaca, cermin, bath tub, wash basin dan menghilangkan bercak Ballpoint.



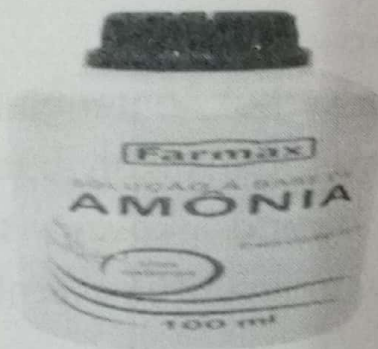
2. Reaksi kimia/ Chemical Action

a. Trichloroethylene dan Trachlorine of Carbon

Ujudnya cairan, tidak berwarna dan tidak berbau. Bahan ini biasanya digunakan untuk melarutkan lemak atau oli. Trichloroethylene dan Trachlorine of carbon sebaiknya digunakan di ruangan terbuka karna berbau toxin dan pergunkan masker.

1) Amonia

Ujudnya cairan, berbau tidak enak dan tidak berwarna. Bahan ini digunakan untuk melarutkan grease, menghilangkan oli pada kain, dapat mengangkat kotoran yang tebal dan untuk mencuci alat-alat kesehatan serta membersihkan jendela kaca dan lantai.



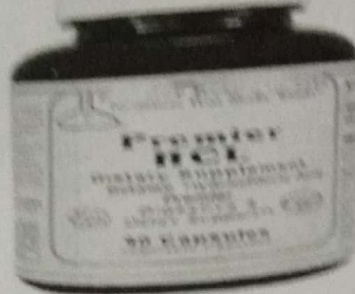
2) Vigenar

Ujudnya cairan, berwarna merah dan putih dan berbau. Vinegar digunakan untuk menghilangkan zat kapur, lumpur pada WC, basin dll. Selain itu juga dapat menghaluskan kain dari bahan sutra atau wool.

3) HCL

Ujudnya cairan, berwarna hijau kekuning-kuningan dan dapat mengeluarkan atau menimbulkan uap

panas. Hcl digunakan untuk menghilangkan endapan pada wc atau pipa bercak semen pada lantai.



4) Black Soap

Ujudnya pasta dan pekat, dapat larut menjadi satu dengan lemak. Digunakan untuk membersihkan area yang sangat kotor.

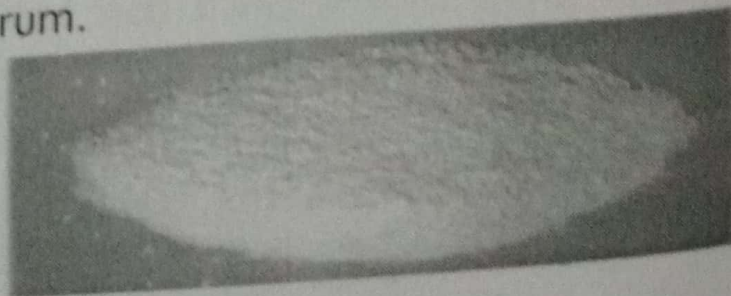
5) White Soap

Ujudnya serbuk, batangan dan cairan. Kegunaannya untuk membersihkan badan, tangan dan barang-barang yang kotor selain itu juga dapat dipergunakan untuk membersihkan linen dan jubin.

3. Detergent :

a. Detergent Powder

Ujudnya bubuk, mudah dilarut didalam air kegunaannya bisa dipakai untuk apapun dan pengharum.



b. Abrasive Powder

Ujudnya bubuk dan agak kasar. Kegunaannya untuk menghilangkan kotoran yang keras dan kasar (WC, Wash basin dan lantai).

c. Special Detergent For Shiny Polis

Ujudnya cairan atau serbuk, ciri-cirinya bermacam-macam sesuai dengan nama yang dijual di pasaran. Kegunaannya untuk menyemir dan mengkilatkan mobil, lantai vinyl, plastic dan karet.

d. Wax

Ujudnya cairan, agak kental dan larut dalam air. Gunanya untuk mengkilatkan mobil, kulit, furniture, kayu dan lantai.

BAB V

STANDAR PROSEDUR PEMBERSIHAN

A. Standar Pembersihan

Pada Umumnya areal "Public Area" relatif luas, dimana terdiri dari berbagai jenis ruangan, yang memiliki karakter yang berbeda pula sehingga pelaksanaan kegiatan-kegiatan teknis pembersihan kemungkinan beraneka ragam. Untuk memudahkan pengontrolan dalam pelaksanaan dalam kegiatan tersebut dan juga mempermudah dalam mempersiapkan sarana dan prasarana kebersihan, seperti menyiapkan bahan dan alat pembersih, serta menyiapkan tenaga yang diperlukan, maka harus dipersiapkan satu pola kegiatan, meliputi pembagian unit-unit pembersihan dari program pembersihan.

Dalam menyusun dan menetapkan unit pembersihan, beberapa hal harus menjadi pertimbangan yaitu:

1. Luas area
2. Karakter areal/ruangan
3. Jenis dan frekwensi kegiatan
4. Tenaga yang diperlukan

Untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan, maka setiap unit pembersihan sebaiknya dilengkapi dengan station/store untuk menyimpan material keperluan pembersihan. Dari setiap unit-unit pembersihan kemudian disusun atau ditetapkan program pembersihan atau desain program, dimana dalam program tersebut dirinci menyangkut apa-apa dan bagaimana unit tersebut harus dibersihkan.

B. Lobby Area

Lobby merupakan pintu gerbang bagi para tamu hotel serta merupakan tempat pertemuan antar tamu, baik diantara tamu yang menginap maupun antar tamu dari luar hotel dengan tamu-tamu yang menginap dihotel. Oleh sebab itu area hotel harus dijaga kebersihan dan kenyamanannya. Area lobby meliputi:

1. Lantai di depan Front Office Counter
2. Beauty Salon
3. Barber Shop
4. Travel Agent
5. Money Changer
6. Guest Elevator
7. Drugstore
8. Souvenir Shop
9. Dan lain-lain

Yang perlu diperhatikan untuk dibersihkan dari lobby area adalah: Floor, Semua counter (FOC Cashier, Reception Desk, Information Desk, Bellboy/Concierge/counter) dan Taxi counter)

1. Duty Manager Counter
2. Main door
3. Door knob
4. Window Glasses
5. Window Frame
6. AC Grill

7. Mail box
8. Telephone box
9. Sofa kursi, dan meja yang ada di lobby
10. Ashtray yang ada di meja atau counter
11. Standing Ashtray
12. Plantation dan Lamp shade
13. Hiasan dinding serta ornament yang ada
14. Guest elevator, baik lantai/karpet, dinding maupun ceiling.

Cleaning equipmen yang biasa digunakan adalah Lobby duster (dust mop), broom, dust pan, waste basket. Mop, pail, dust cloth, dry vacuum cleaner, tangga, bottle sprayer, polishing machine atau buffing machine, scrubbing machine.

Cleaning Supplies yang biasa digunakan adalah Bolt MPC, furniture polish yang biasanya ada dua jenis yaitu metana dan shine up, glow metal polish, glass cleaner, wax strip, netto clar, fortify, traffic grade, new complete, marble powder, cong, r dust dan air freshner. Karena luasnya area tugas di lobby serta begitu banyaknya peralatan/bagian yang harus dibersihkan maka ditempatkan seorang Houseman yang khusus untuk membersihkan lobby area. Cara Pertama

1. Bersihkan lantai lobby, jangan sampai ada debu atau kotoran yang menempel dengan menggunakan lobby duster yang telah disemprotkan dengan bahan pembersih Cong R dust. Bersihkan lantai dengan mendorong lobby duster dari ujung sudut yang lain dan mengumpulkan kotorannya pada bagian yang tidak

- terlihat oleh tamu, kemudian dibuang dengan menggunakan tempat sampah yang telah tersedia.
2. Standing ashtray yang ada di depan pintu lobby maupun didalam lobby serta ashtray yang berada diatas meja atau counter harus selalu dalam keadaan bersih. Buang puntung rokok, kertas dan lainnya ketempat sampah. Ashtray di bersihkan dengan kain lap yang bersih dan dikembalikan ketempat semula dengan rapi sambil membersihkan meja, counter serta kursi yang ada disekitarnya.
 3. Pegangan pintu lobby, kaca pintu dan seluruh daun pintu jangan sampai kelihatan kotor. Bagian-bagian yang terbuat dari logam di gosok dengan mengoleskan metal polish, ditunggu kurang lebih 3 menit agar bahan pembersih bereaksi, lap dengan dust cloth yang bersih hingga mengkilap. Kaca-kaca di semprotkan dengan glass cleaner kemudian lap sampai bersih. Pembersihan lampu-lampu, kap lampu, AC grill, hiasan dinding yang tinggi biasanya dilakukan pada malam hari atau kondisi tamu lagi sepi dengan menggunakan tangga atau vacuum cleaner agar debu-debu tidak berterbangan.
 4. Bersihkan guest elevator atau lift tamu yang merupakan alat angkut tamu dari lobby area keseluruhan lantai yang ada di lantai atas. Lift yang biasanya mempergunakan karpet harus selalu diperiksa dan di vacuum. Dinding lift dan hiasan didinding dibersihkan dengan menggunakan lap basah untuk menghilangkan bekas-bekas jari atau

noda lain yang melekat. Sedangkan lantai yang tidak mempergunakan karpet dapat dibersihkan dengan vacuum cleaner dan mengepelnya.

5. Lantai lobby cepat menjadi kotor karena terbawa alas kaki tamu yang datang dan menimbulkan penebalan lapisan (wax build up), kurang pengeringan, goresan streaking), buram (bleeding) dan berjamur (blooming) Ada dua tindakan yang dapat dilakukan bila lantai mengalami hal seperti diatas yaitu:

- a. Bersihkan kotoran diatas lantai dengan memakai lobby duster
- b. Basahi lantai dengan air hangat (lebih baik) yang dicampur wax strip secara merata untuk mengangkat lapisan yang buram.
- c. Sikat dengan mempergunakan scrubbing machine sambil berjalan mundur
- d. Kotoran dibersihkan dengan memakai damp seeper/ rubber scrubber atau wet and sry vacuum
- e. Pel lantai sampai bersih dan kering
- f. Lapisi lantai dengan obat pelapis lantai, traffic grade atau fority, dengan menyempotkannya sampai rata atau dipel secara merata.
- g. Tunggu sampai kering kurang lebih 45 menit
- h. Pel lagi secara merata dengan arah yang berbeda agar seluruh permukaan lantai terlapisi
- i. Tunggu lagi kurang lebih 45 menit hingga lapisan lantai menjadi kering
- j. Setelah kering, sikat dengan polishing machine.

Sedangkan cara kedua adalah:

- Lantai dibasahi dengan air hingga rata
- Taburkan marble powder secukupnya
- Sikat dengan scrubbing machine
- Bersihkan sisa marble powder dengan mendorong searah scrubbing machine dengan menggunakan rubber scrabber
- Bersihkan sisa marble powder hingga benar-benar bersih, bilamana perlu pergunakan mop
- Sikat lantai dengan mempergunakan polishing machine.

Contoh:

Unit Pembersihan Lobby

SPESIFIKASI	KEGIATAN		
	DAILY	PERIOD	General
Lobby			
Pintu Kaca	Dusting/Damp Dusting	Cleaner with glass cleaner weekly	Window Washing
Marble	Damp / Dry mopping	Polishing	Refreshing
Carpet	Vacuuming	Pile Lifting	Washing/Shampooing
Sofa	-	Vacuuming	Shampooing
Furniture	Dusting	High Dusting	Wood Polishing
Front Desk Counter	Dusting	-	Wood Polishing
Metal Accessories	Dusting	Damp Dusting	Metal Polishing
Public Toilet	See Daily Cleaning	-	See General Cleaning
Lift	See Daily Maintenance	-	See General Cleaning

Jenis-Jenis Toilet

Toilet Jongkok/Jamban Biasa



Adalah jenis toilet yang masih menggunakan prinsip toilet basah, dimana pada toilet tersebut terdapat tempat penyimpanan air, berupa bak atau terkadang dijumpai berupa ember besar, dengan dilengkapi gayung sebagai wadah untuk menciduk air atau membersihkan kotoran. Ciri khas yang paling utama adalah pada tempat sanitasi (tempat membuang hajat/kotoran) dengan cara jongkok. Toilet jenis ini biasanya masih dipakai pada penginapan jenis melati, wisma murah, dll.

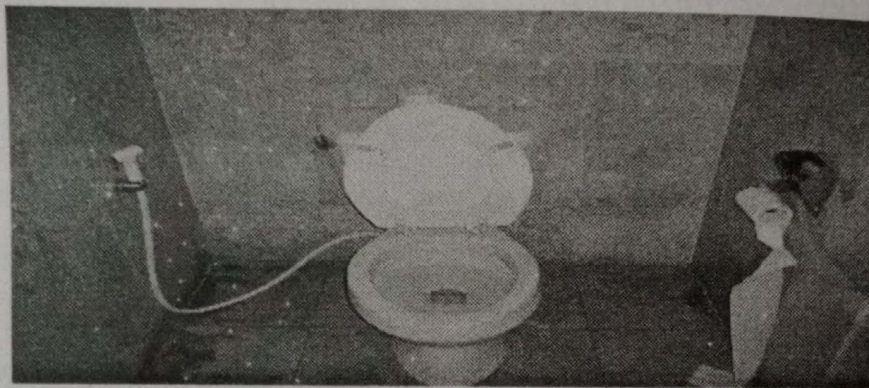
2. Toilet Bowl dengan pembersih tisu



Toilet bowl adalah jenis toilet yang termasuk pada kategori toilet kering, atau sering juga disebut dengan toilet

duduk. Toilet bowl pada gambar diatas merupakan salah satu dari jenis toilet kering dengan sistem pembersihan menggunakan tisu, sedangkan untuk menyiram kotoran yang masuk kedalam toilet adalah dengan menggunakan sensor, jadi kotoran yang masuk kedalam toilet tersebut, secara otomatis akan terdeteksi oleh sensor pada kloset, dan secara otomatis air pun akan mengalir untuk menghayutkan fases/kotoran yang masuk tersebut.

3. Toilet bowl sistem shoot water



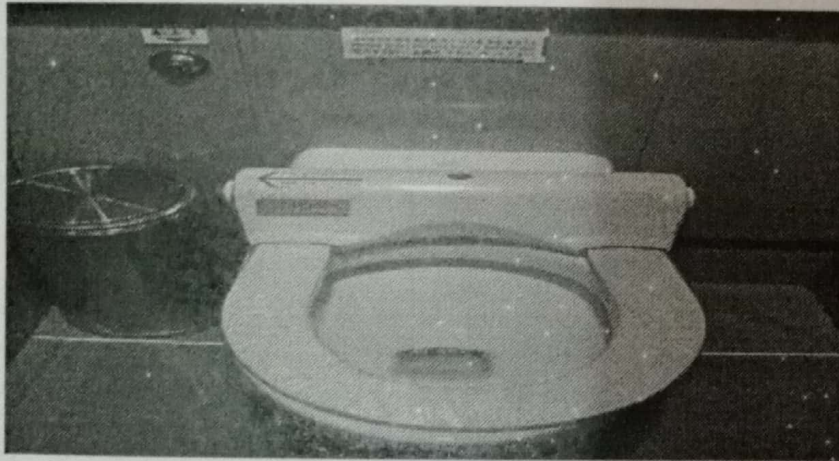
Adalah salah satu jenis toilet kering dengan cirikhas menggunakan shoot water (penembak air) dengan menggunakan selang, dengan cara menarik katup pada kepala selang. Sedangkan untuk membersihkan fases/kotoran yang masuk kedalam toilet dilakukan dengan cara menekan tombol (tombol presser) yang ada pada bagian atas toilet.

4. Toilet bowl sistem sensor



Adalah salah satu jenis toilet kering/toilet duduk yang menggunakan sistem sensor, baik untuk membersihkan kotoran yang masuk kedalam toilet maupun untuk membersihkan pinggul bagian bawah, toilet ini akan tersensor secara automatic apabila kita menggunakan toilet tersebut, sensor akan bekerja apabila ada kotoran yang masuk kedalam badan toilet, dan secara otomatis juga air untuk membersihkan pinggul (untuk cebok) akan terpenclat melalui keran/saluran kecil pada toilet.

5. Toilet sistem sensor terkini



Adalah salah satu jenis toilet kering /toilet duduk, namun kehadiran toilet ini menandakan kecanggihan dan kemajuan IPTEK di era globalisasi, toilet tersebut dilengkapi dengan sensor automatic baik untuk menyiram kotoran maupun untuk membilas bagian tubuh dari bekas kotoran. Yang membedakan toilet ini dengan toilet yang lain adalah pada bagian disekeliling tempat duduk toilet yang di lapiasi plastik. Plastik tersebut bisa diganti secara otomatis dengan menekan tombol pada sisi toilet.

6. Toilet Pesawat



Adalah toilet yang hanya terdapat pada pesawat terbang. Toilet ini bekerja dengan prinsip sistem flush vacuum, yaitu dengan sedikit air, banyak tekanan udara, dan dengan suara yang keras, atau dengan tingkat kebisingan yang mengganggu.

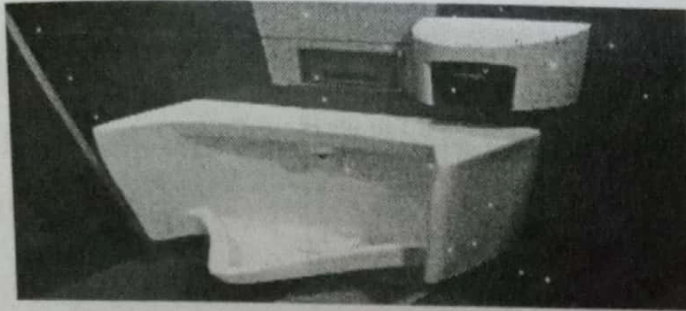
7. Urinoir sistem press water



Adalah tempat penampung air seni atau tempat khusus untuk buang air kecil, tanpa harus masuk kedalam toilet untuk jamban. Urinoir ini dirancang khusus untuk buang air kecil saja, dan dilakukan dengan cara berdiri. Urinoir sistem press water adalah urinoir yang tidak menggunakan sistem sensor, melainkan dengan menggunakan tombol manual mengalirkan air yang digunakan untuk menyiram kotoran dan

membasuh salah satu bagian tubuh pada saat kencing. Untuk mengalirkan air cukup dengan menekan tombol yang ada pada bagian atas urinoir tersebut.

8. Urinoir sistem sensor



Adalah jenis urinoir yang tidak jauh beda dengan urinoir di atas, namun urinoir ini menggunakan sistem sensor. Kalau pada urinoir jenis press water dengan cara manual, urinoir ini bersifat automatic. Jika ditembakkan kotoran berupa air kedalam urinoir tersebut, maka sensor akan membacanya, dan secara otomatis air akan mengalir pada toilet tersebut untuk menyiram air buangan yang masuk kedalam urinoir, dan urinoir ini biasanya disediakan tisu untuk mengelap air sisa kencing, namun kebanyakan orang di indonesia terutama islam, menampung air yang mengalir untuk membilas sisa kotoran air seni yang masih tinggal.

9. Bidet



Bidet adalah sejenis bak pencuci yang dipakai untuk buang air kecil sekaligus membersihkan bagian paling pribadi

dari perempuan. Jenis produk saniter ini memiliki pemipaan yang disembunyikan di dalam dinding sedangkan bagian mangkuknya ada yang menggantung di atas dinding dan adapula yang bertumpu di lantai. Untuk pemasangan, tempatkan bidet setinggi dan sedekat mungkin dengan kloset agar pemakaian ruang efisien. Cara kerja bidet dan urinoar mirip dengan kloset, dilengkapi dengan keran tekan untuk membilas air.

Houseman yang bertugas membersihkan toilet (rest room) disebut dengan toilet attendant. Menurut jenisnya toilet dapat dibagi dua yaitu:

1. Gent toilet, yang khusus digunakan oleh pria, yang biasanya didalamnya dilengkapi dengan urinoir (tempat buang air kecil sambil berdiri bagi pria) yang juga dilengkapi dengan urinoir flusher untuk menyiram.
2. Ladies toilet, yang khusus digunakan oleh wanita, dimana didalamnya dilengkapi dengan bidet, yaitu tempat buang air kecil khusus untuk wanita. Bentuknya seperti toilet bowl tetapi tidak memakai ring maupun cover. Sedangkan flusher berbentuk keran yang ujungnya lurus ke depan kearah tamu yang dapat diarahkan sesuai dengan sasaran.

Sedangkan menurut lokasinya toilet dapat dibagi menjadi yaitu:

1. Public toilet, adalah toilet yang terletak di tempat umum sehingga tamu-tamu mudah mencarinya dan biasanya berada terletak di lobby area.

2. Restaurant toilet yaitu toilet (rest room) yang terletak di sekitar restaurant area.

Berdasarkan fungsinya toilet dapat dibagi menjadi:

1. Employee toilet adalah toilet yang disediakan khusus untuk karyawan hotel.
2. Guest toilet adalah toilet yang disediakan khusus untuk tamu-tamu hotel baik yang menginap maupun tidak.

Dalam proses pembersihan toilet ada beberapa bagian yang perlu mendapatkan perhatian untuk dibersihkan yaitu: ceiling, ac grill, ventilation, wall tile, sketsel, toilet bowl (seal. Ring, cover dan flusher), toilet paper holder, toilet mirror, soap dispenser, tissue toilet, paper towel holder atau towel rack/holder, wash basin (table, bowl, stopper, drain, fauchete atau tap), plantation (pot tanaman), standing ashtray, waste basket, floor tile, floor drain, urinoir/bidet.

Alat-alat pembersih yang biasa digunakan adalah tangga untuk menjangkau tempat yang tinggi, selang plastic untuk menyiram tempat yang tinggi, dump Sweeper untuk mendorong/mengerinkan air, wet and dry vacuum cleaner untuk mempercepat proses pengeringan, pail, mop, bottle sprayer, sponge, hand brush, stick hand brush, hand glove, scrubbing machine, broom, waste basket, dust cloth. Bahan-bahan pembersih yang digunakan adalah Bolt MPC, Bolt PCS, Dimonpine, Vim, Fast Go, Applied 4000, Go Getter, Batu apung, Glass cleaner, glow metat polish atau brasso, furniture polish, Applied 4360/3461 dan air freshner.

Prosedur pembersihan dilakukan mulai dari bagian atas, serta bagian yang paling jauh, lalu turun keseluruhan bagian hingga bagian yang dekat dengan pintu masuk/keluar toilet dengan prosedur sebagai berikut:

1. Bersihkan ceiling termasuk ceiling list, ac grill dan ventilasi.
2. Sapu dari pojok ke pojok yang dimulai dari tepi sehingga tidak ada yang terlewat atau gunakan vacuum cleaner yang berbulu panjang untuk menghisap kotoran yang ada.
3. Bersihkan dinding dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Basahi wall tile
 - b. Taburkan Fast Go atau Applied 4000 atau Vim pada sponge dan sikat keseluruhan bagian dari atas ke bawah
 - c. Bilas wall tile dengan air bersih dan keringkan
4. Bersihkan wash basin dengan seluruh bagian-bagiannya dengan cara sebagai berikut:
 - a. Basahi wash basin
 - b. Taburkan bahan pembersih pada wash basin bowl dan sikat dengan mempergunakan sponge
 - c. Bilas wash basin sambil menyikat
 - d. Keringkan sampai bersih
5. Membersihkan mirror
 - a. Semprotkan glass cleaner
 - b. Gosok dan keringkan

6. Membersihkan sketsel
 - a. Basahkan dengan bahan pembersih
 - b. Sikat dengan sponge
 - c. Bilas dengan air bersih
 - d. Keringkan
7. Membersihkan urinoir/bidet
 - a. Siram denan urionoir/bidet dengan air
 - b. Ambil kapur barus yang ada didalamnya beserta pentupnya
 - c. Semprotkan bolt MPC
 - d. Sikat dengan sponge
 - e. Bilas hingga bersih
 - f. Letakan kembali kapur barus dan penutupnya
8. Membersihkan toilet bowl
 - a. Basahkan toilet bowl dengan toilet bowl flusher
 - b. Semprotkan bahan pembersih
 - c. Sikat bagian dalam dengan mempergunakan toilet bowl brush
 - d. Bilas hingga bersih
 - e. Keringkan dari bagian atas (toilet bowl seat, ring, cover dan flusher)
9. Membersihkan Toilet Paper Holder dan Tissue Holder
 - a. Lepaskan toilet paper dan tissue toilet
 - b. Oleskan metal polish hingga rata, tunggu kurang lebih 3 menit
 - c. Sikat dengan dust cloth

10. Untuk membersihkan soap dispenser dan paper towel holder, cukup dilap dengan lap yang agak basah
11. Bersihkan floor tile dan floor drain
 - a. Siram lantai dengan air
 - b. Tabur/semprotkan bahan pembersih
 - c. Bilas lantai hingga bersih
 - d. Buka floor drain dan bersihkan kotorannya bila perlu disikat
 - e. Siram dengan air bersih dan pasang kembali penutup floor drain
 - f. Mop/lap hingga kering
12. Untuk membersihkan plantation dan pintu gunakan bolt mpc atau Shine Up. Sikat pada pintu maupun plantation box yang ada.
13. Bersihkan tempat sampah dan standing ashtray yang kadang berfungsi sebagai tempat sampah
 - a. Jangan mengambil sampah secara langsung dengan tangan untuk menghindari benda-benda yang berbahaya
 - b. Letakkan sampah di tempat sampah
 - c. Bila tempat sampah kotor, sikat dengan hand brush dan bersihkan lalu dikeringkan

D. Corridor dan Salasar

Koridor adalah gang yang ada diantara kamar-kamar, kantor-kantor dan atau ruang-ruang pertemuan. Salasar adalah gang paling luar yang ada didalam hotel yang biasanya

dapat berfungsi sebagai lalu lintas jalan bagi karyawan dan biasayan dibatasi oleh tembok. Baik koridor maupun salasar biasanya dipasang angka-angka atau tulisan sebagai petunjuk informasi tentang ruang pertemuan, nomor kamar di hotel tersebut dengan tujuan untuk mempermudah tamu menemukan lokasi yang dicari.

Kebersihan area koridor dan salasar dengan segala yang sesuatu ada disana, termasuk dinding, AC, grill (lubang AC) serta tempat sampah /standing ashtray juga merupakan tugas houseman. Kadang ada houseman yang ditugaskan khusus di floor untuk menjaga kebersihan koridor diantara kamar-kamar tamu, sekaligus membuang sampah yang ada di trolley rommboy dan tangga. Di hotel ada 2 jenis tangga yaitu:

1. Main staircase yaitu tangga yang berada di tengah-tengah bangunan yang biasanya terletak tidak jauh dari guest elevator.
2. Emergency staircase adalah tangga yang dipergunakan dalam keadaan darurat yang biasanya terletak di tepi bangunan baik kiri maupun kanan. Dalam kondisi darurat lift akan dimatikan agar tidak ada yang terjebak didalamnya. Semua tamu dan karyawan harus mempergunakan tangga/staircase yang ada di hotel termasuk tangga darurat.

Dalam kondisi biasa pintu emergency staircase selalu tertutup dan terkunci. Lantai koridor biasanya mempergunakan karpet atau marmer, terrazzo atau keramik, sedangkan lantai emergency staircase terbuat dari semen

biasa. Alat-alat yang diperlukan untuk membersihkan koridor, salasar dan emergency staircase adalah: dry vacuum cleaner, tangga, bottle sprayer, sponge, hand brush, dust cloth, broom, dust pan, mop, dan waste basket. Bahan-bahan pembersih yang biasa dipergunakan adalah Bolt MPC, metal polish, dan furniture polish.

Prosedur membersihkannya adalah sebagai berikut:

1. Pembersihan dimulai dari tangga yang paling atas. Bersihkan ceiling, dan AC grill dengan vacuum cleaner yang berbulu panjang. Bila AC grill terlalu kotor bersihkan dengan Bolt MPC, sikat dengan sponge lalu keringkan.
2. Bersihkan kotoran atau noda yang melekat pada dinding dengan mempergunakan sponge yang dibasahi dengan Bold MPC, begitu pula dengan hiasan dinding dan tullisa/angka yang ada
3. Bersihkan sampah yang ada di standing ashtray, letakkan dalam plastik sampah dan pisahkan dari pasir yang ada lalu di buang.
4. Bila standing ashtray dan plantation box dapat dibersihkan lap dengan furniture polish
5. Vacuum lantai karpet. Bila ada noda bersihkan dengan menggunakan Bolt MPC sikat dengan hand brush lalu keringkan.

Sampah yang terkumpul di dalam garbage roomboy trolley dapat segera dibuang dengan memindahkannya ke dalam plastic sampah yang dibawa Houseman. Hal ini dilakukan dua atau tiga kali sehari tergantung sedikit atau banyaknya sampah.

Setiap staircase biasanya dilengkapi banestair, baik yang terbuat dari logam atau kayu. Banestair ini setiap hari harus dibersihkan terutam tangga yang terletak di tengah bangunan (main staircase). Sedangkan lantai emergency biasanya tidak memakai karpet juga harus disapu dimulai dari tangga yang paling atas ke bawah, kemudian di pel sambil berjalan mundur.

E. Employee Area

Area karyawan biasanya tertutup untuk tamu, tapi mereka juga layak untuk mendapatkan pembersihan yang sama dengan area umum lainnya. Area karyawan merupakan daerah yang tingkat kekotorannya paling tinggi karena sering dilalui dan digunakan oleh karyawan. Area karyawan meliputi:

1. Corridor sebagai jalan masuk dan keluar karyawan yang bekerja di hotel. Sepanjang koridor biasanya diletakan standing ashtray, tempat sampah dan plantation.
2. Locker, merupakan tempat ganti pakaian karyawan yang dilengkapi dengan lemari-lemari kecil untuk setiap karyawan, ada hotel yang juga menyediakan kamar mandi untuk karyawannya.
3. Offices (Perkantoran) tempat karyawan bekerja Kantor dibersihkan setiap hari pada sore atau malam hari oleh houseman shif malam, namun ada juga yang membersihkan pada pagi hari sebelum jam buka kantor. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan adalah lantai yang berbeda di setiap ruangan sehingga membutuhkan perawatan yang berbeda juga.

4. Employee elevator atau yang lebih dikenal dengan service elevator yang digunakan sebagai alat lalu lintas karyawan dari lantai atas/bawah dalam memberikan pelayanan atau melaksanakan tugasnya.

Alat-alat yang dipergunakan oleh houseman saat melaksanakan tugas membersihkan area karyawan adalah tangga, vacuum cleaner, bottle sprayer, sponge, hand brush, dust cloth, broom, pail, mop, dust pan dan waste basket. Sedangkan bahan pembersih yang biasa digunakan adalah Bolt MPC, furniture polish metal polish, air freshner dan glass cleaner.

Prosedur pembersihan area karyawan adalah:

1. Mulai dari bagian yang tinggi seperti ceiling, AC grill dan lainnya dengan menggunakan dry vacuum cleaner
2. Bersihkan dinding-dinding yang kotor dari atas ke bawah, lemari, rak buku dengan dust cloth
3. Sebelum membersihkan meja angkat barang-barang yang ada diatas meja lalu kembalikan setelah dibersihkan. Bersihkan juga setiap bagian meja dan kursinya.
4. Keluarkan tempat sampah, sebelum dibuang periksa tempat sampah apakah ada barang yang masih terpakai, setelah itu buanglah ke tempat sampah
5. Lantai yang tidak menggunakan karpet disapu dan kemudian di mop. Apabila lantai yang memakai karpet cukum di dry vacuum cleaner termasuk bagian bawah meja, kursi dan rak buku.
6. Kembalikan tempat sampah ke tempat semula.

F. Food and Beverage Out Let

Area Food and Beverage Out let merupakan area Food and Beverage Department yang bertugas melayani makan dan minum tamu hotel yang menginap maupun tidak. Area FB Department antara lain Restaurant (cavetaria, coffe shop, main dining room, supper club dan night club), Bar, Employee Dinning room, Meeting Room/Conference Hall/ Banquet Hall. Dalam hal ini Houseman yang bertugas membesihkan areanya sedangkan peralatan dan pelayan FB sendiri dikerjakan oleh staff Food and Beverage.

G. Garden

Garden adalah taman yang dibuat oleh manajemen hotel sebagai sarana penunjang untuk menambah kenyamanan dan keasrian di sebuah hotel agar tamu lebih merasa betah untuk tinggal didalamnya.

1. In door Garden

Merupakan taman yang berada didalam hotel, biasanya jenis tanaman yang digunakan adalah jenis tanaman yang berdaun tebal, lebar dan tahan terhadap udara yang ada di ruangan yang ber AC dan tidak selalu menerima sinar matahari, berbatang pendek tidak berkayu.

2. Out door garden

Merupakan taman yang dibuat khusus untuk diluar gedung. Biasanya tanaman yang ditanam adalah jenis rumput-rumputan sebagai tanaman dasar, dikombinasikan dengan tabaman perdu, palm serta tanaman keras seperti kemboja, cemara, beringin dan lain-lain.

3. Dry garden

Adalah tanaman buatan yang ditata/buat didalam ruangan-ruangan yang ada seperti lobby, arcade, restaurant, meeting room corridor bahkan di kamar tamu. Dry garden memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Bersifat sementara
 - b. Dapat diubah-ubah
 - c. Mudah dipindahkan
 - d. Tahan terhadap suhu udara dalam ruangan ber AC
 - e. Berbatang rendah agar bila dipasang ditengah lay out tidak menghalangi pandangan tamu saat duduk.
- Untuk mempermudah dan mempercepat proses bongkar pasang dry garden serta menjaga kebersihan area taman sebaiknya dialas plastik.

Pemeliharaan tanaman dalam taman.

Agar taman kelihatan rapi dan indah taman perlu dirawat secara khusus dan teliti, itulah sebabnya seorang gardener harus berjiwa besar, telaten, sabar dan memiliki nilai seni yang tinggi. Pemeliharaan taman dapat dinagi dua bagian yaitu:

1. Pemeliharaan Rutin (Setiap hari)

- a. Penyiraman: untuk out doorgarden dilakukan dua kali sehari, pagi jam 06.00-10.00, sore jam 15.00-18.00 kecuali pada musim penghujan. In door garden tidak perlu setiap hari karena tanaman tidak terkena terik matahari dan suhu ruangan yang dingin.

- b. Pembersihan: membuang daun-daun kering dan kotoran-kotoran lain seperti kertas, plastik, puntung rokok agar tanaman tetap terlihat bersih.
- 2. Pemeliharaan secara berkala
 - a. Pemotongan/pemangkasan baik terhadap rumput tanaman maupun tanaman keras yang disesuaikan dengan kondisinya.
- 3. Pemupukan diutamakan pada tanaman yang baru ditanam untuk merangsang pertumbuhan akar sehingga dapat tumbuh dengan baik. Pemupukan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:
 - a. Ditabur disekitar tanaman kemudian disiram agar cepat larut kedalam tanah.
 - b. Dibenamkan kedalam tanah disekitar batang tanaman agar mudah diserap oleh batang tanaman.
 - c. Bila pupuk dalam keadaan cair atau dilarutkan dalam air dapat langsung disemprotkan pada tanaman.
- 4. Menyiangi, membum bum dilakukan agar dapat menghilangkan rumput-rumput liar yang mengganggu tanaman pokok serta menggemburkan tanah
- 5. Mencegah/memberantas hama penyakit
 - Tanaman yang belum terserang penyakit harus dijaga kesehatannya dengan memberikan semprotan insektisida secara berkala. Namun apabila ada tanaman yang terserang maka hama tersebut harus harus dibasmi dengan cara:
 - a. Disemprotkan insektisida.

- b. Membenamkan insektisida ke dalam tanah dan disiram dengan air.
 - c. Menyuntikan insektisida pada kulit batang dengan menaburkan/menempelkan obat pada kulit batang yang dikupas.
 - d. Pemotongan pada bagian yang terserang hama.
6. Penggantian Tanaman
- Tanaman yang berada didalam gedung, ruangan secara periodic harus dikeluarkan atau diganti dengan tanaman yang masih segar dan baru.

H. Green House

Hotel sebaiknya memiliki green house untuk mencukupi kebutuhan tanaman

- 1. Agar cadangan tanaman tersedia dalam jumlah yang cukup maka perlu adanya pembibitan.
- 2. Tanaman yang dikeluarkan dari dalam gedung ruangan ber AC tidak boleh langsung terkena sinar panas matahari

I. Sport and recreation Area

Sport and Recreation area yang dimiliki hotel yang satu berbeda dengan yang lain yang dipengaruhi oleh:

- 1. Besar kecilnya Hotel
- 2. Fasilitas yang dimiliki
- 3. Dana yang tersedia
- 4. Tempat/area yang ada
- 5. Policy atau kebijakan manajemen hotel

Pada umumnya hotel besar atau ataupun hotel kecil menyediakan kolam renang, karena hampir dipastikan ini selalu dicari baik oleh tamu yang menginap di hotel maupun dari luar. Untuk itu adda beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai kolam renang yaitu perlengkapannya seperti:

1. Locker yaitu kamar ganti yang dilengkapi dengan lemari-lemari kecil yang disediakan untuk pria dan wanita.
2. Foot Bath agar sebelum tamu masuk ke kolam renang dapat mencuci kakinya terlebih dahulu
 - a. Pool Towel
 - b. Parasol adalah meja dan kursi yang disediakan bagi tamu untuk beristirahat sejenak.
 - c. Lazy chair kursi panjang yang terbuat dari kayu atau plastic tempat tamu berjemur atau berbaring.
 - d. Asthray
 - e. Toilet yang disediakan khusus untuk pria dan wanita
 - f. Shower room
 - g. Pool side bar
 - h. Pool Counter adalah tempat pool attendant berjaga dan mengawasi tamu di area kolam renang yang dilengkapi dengan:
 - 1) Cup board untuk menyimpan towel
 - 2) Telephone
 - i. Pool book, yaitu buku untuk mencatat tamu-tamu yang berenang setiap hari. Yang berisi informasi tentang:

- 1) Date
- 2) Number
- 3) Guest Name
- 4) Room Number
- 5) Child/Adult
- 6) Pool Towel
- 7) Return
- 8) Guest Signatur

J. Prosedur Pembersihan

Untuk menjamin efisiensi dan kelancaran dalam pelaksanaan tugas teknis untuk pembersihan, maka sebaiknya dibuat suatu pedoman sebagai panduan bagi para pelaksana, yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara dalam pelaksanaan teknis pembersihan.

Pedoman dibuat dalam bentuk Standard Operating Procedure atau yang lebih dikenal dengan S.O.P. SOP yang disiapkan harus disesuaikan dengan kondisi yang ada serta dilaksanakan dengan konsekuen yang diharapkan dapat menjamin efisiensi dalam pelaksanaan teknis suatu pekerjaan
Contoh: Standard Operating Procedure (S.O.P) Pelaksanaan Tugas Pembersihan Toilet Umum.

Departemen	: Housekeeping
S.O.P	: Membersihkan Toilet Umum
Penanggung Jawab	: Houseman
Pelaksana	: Houseman

I. Sasaran:

1. Menyiapkan kebersihan, kerapian dan kelengkapan toilet umum
2. Menjamin kesiapan toilet umum siap untuk digunakan

II. Kebijakanaksanaan :

1. Pembersihan toilet umum harus dilakukan sesering mungkin terutama setelah dipakai selalu dalam keadaan lengkap, bersih dan tidak berbau
2. Pengontrolan kebersihan toilet umum dilaksanakan oleh supervisor pada saat melakukan inspeksi

III. Prosedur

1. URINAL

- a. Gosok seluruh permukaan luar dan dalam dengan menggunakan bahan pembersih
- b. Taburkan "bowl cleaner" dan gosok dengan menggunakan spoon
- c. Bilas dan bersihkan
- d. Keringkan bagian luar dengan menggunakan lap kering.

2. Toilet Bowl

- a. Taburkan bowl cleaner (disinfectant) dalam toilet bowl dan biarkan bereaksi
- b. Gosok seluruh permukaan luar toilet bowl serta dinding sekitarnya dengan menggunakan spoon dan bahan pembersih
- c. Bilas dan Bersihkan
- d. Keringkan dengan drying cloth pada bagian luar toilet bowl dan sekitarnya.

3. Lavatory

- a. Gosok seluruh dinding lavatory dengan menggunakan spoon liquid shop
- b. Bila diperlukan bagian-bagian yang terbuat dari metal gunakan coat pembersih metal
- c. Bilas, bersihkan dan keringkan
- d. Bersihkan kaca, atau cermin dengan menggunakan obat khusus pembersih kaca (glass cleaner)
- e. Lengkapi kembali toilet umum dengan guest supplies yang diperlukan (sabun cair, toilet paper. Towel dan cologne

4. Lantai

- a. Bersihkan lantai dengan cara mopping, dengan mempergunakan bahan pembersih jenis disinfectant (jika perlu lakukan penyikatan dengan mempergunakan liquid soap
- b. Bersihkan daun pintu terutama bada bagain bawah dan sekeliling pegangan pintu
- c. Keringkan bagian yang telah dibersihkan
- d. Tutup pintu kembali.

BAB VI

STANDAR KOMPETENSI NASIONAL KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN KERJA DI HOTEL

A. Pengenalan Terhadap Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan persyaratan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang wajib diterapkan dalam rangka memenuhi persyaratan standar industry. Untuk memutuskan seseorang itu kompetensi/terampil atau tidak diperlukan kriteria untuk mengukur keterampilannya.

Untuk menjadi kompeten tidak sekedar melaksanakan tugas secara rinci melainkan mampu mengoperasikan pada situasi kerja yang sebenarnya. Misalnya seorang Houseman tidak hanya bisa bekerja di tempatnya bekerja, tetapi juga bisa bekerja di tempat atau situasi tertentu. Maka untuk menjadi seorang Houseman yang kompeten anda harus mampu:

1. Melaksanakan tehnik pembersihan (Keterampilan tugas)
2. Menerjemahkan rambu-rambu dalam melaksanakan pekerjaan (Keterampilan lingkungan)
3. Memperkirakan waktu pembersihan (Keterampilan mengelola pekerjaan)
4. Mampu melaksanakan tugas di lokasi tempat bekerja maupun lokasi yang lain sesuai situasi yang diputuhkan (Keterampilan mentransfer)

5. Mampu menggunakan alat dan bahan pembersih yang tepat dalam proses pembersihan (Keterampilan mengelola konfigurasi).

Aspek-aspek komponen tersebut disebut dengan dimensi kompetensi. Standar kompetensi menyediakan sebuah lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan semua stake holder (pemegang saham, pemerintah, industri, para penyelenggara pelatihan, para pelatih, dosen dan guru) tanpa mempertimbangkan lokasi dan proporsi.

Penyelenggaraan pelatihan sangatlah penting agar sesuai dengan standar yang diinginkan oleh industri tercapai. Ada beberapa fungsi fungsi lain dari dari standar kompetensi yaitu sebagai dasar:

1. Menyusun deskripsi kerja.
2. Mengembangkan program pelatihan dan sumber daya.
3. Menilai keterampilan karyawan di tempat kerja
4. Akreditasi professional ditempat kerja
5. Mengembangkan prosedur Pengoperasian Standar (SOP)

Dalam pelaksanaan uji kompetensi dibutuhkan standar-standar yang berisikan pernyataan mengenai apa yang wajib dikuasai oleh karyawan di tempat kerja. Standar tersebut tidak disusun untuk menyediakan rincian mengenai bagaimana karyawan dapat mencapai keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan. Standar dibuat agar dapat diterapkan pada keseluruhan rangkaian situasi dalam industri perhotelan, misalnya:

1. Tempat kerja yang kecil, sedang dan besar

2. Pelatihan dan penilaian pada saat bekerja dan tidak bekerja

3. Sejumlah besar sektor-sektor industry.

Standar-standar disusun untuk fleksibilitas yang maksimum dalam penyampaian pelatihan dan penilaian. Penggabungan unit-unit kompetensi yang sesuai menciptakan program pelatihan yang dapat dipercaya dan relevan di tempat kerja. Hal ini dapat memberika keuntungan bagi semua pihak.

Penilaian merupakan pengecekan untuk melihat apakah seseorang telah mencapai keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk unjuk kerja, yaitu melihat mereka apakah kompeten atau tidak. Kompetensi merupakan sesuatu yang sulit untuk diuji karena tidak bisa dilihat. Hal ini dipengaruhi oleh sikap calon dalam berbagi cara pada beberapa waktu dan kondisi.

Dalam penilaian juga di butuhkan bukti-bukti yang menunjukan keterampilan yang menentukan bahwa seseorang adalah seorang Houseman yang terampil atau bukan. Ada beberapa cara yang dapat dipergunakan untuk mengumpulkan bukti selama penilaian:

1. Observasi calon di tempat kerjanya (bukti langsung)
2. Simulasi, karena tidak semua calon dapat diobservasi, maka calon diperintahkan untuk membuat proyek berupa simulasi (Bukti tidak langsung)
3. Melakukan Tanya jawab untuk mendukung hasil observasi atau bertanya pada pihak ke tiga (bukti tambahan).

B. Keselamatan dan Keamanan Kerja di Housekeeping

Keamanan hotel merupakan masalah manajemen hotel. Sebuah hotel harus mempunyai petugas keamanan untuk mengembangkan kebijaksanaan dan memberikan program pelatihan untuk melindungi karyawan, tamu dan asset hotel. Langkah-langkah harus diambil untuk mengurangi pencurian tamu dan karyawan hotel. Keamanan hotel juga dapat dikembangkan melalui program pengawasan kunci yang efektif agar dapat mencegah supaya kunci tidak jatuh ketangan orang lain. Sebuah hotel harus dapat mengembangkan kebijaksanaan dan program pelatihan untuk melindungi tamu dan karyawan serta asset-aset hotel.

1. Prosedur Keamanan yang bermanfaat

Karyawan harus turut serta menciptakan lingkungan yang aman dengan aturan yang sederhana seperti berikut ini:

- a. Menggunakan cukup waktu untuk melaksanakan pekerjaan mereka
- b. Memperbaiki kondisi tidak aman secepatnya
- c. Melaksanakan tugas dengan aman

Karyawan harus tahu cara yang aman dan benar. Apabila mengangkat benda yang berat gunakan alat yang dapat mempermudah proses pengangkatan. Tangga harus selalu diperiksa sebelum digunakan.

2. Program pelatihan keselamatan kerja

Suatu kebijakan tentang keselamatan kerja yang baik menyatakan bagaimana keselamatan kerja dapat menguntungkan karyawan maupun perusahaan. Peraturan dan tata tertib tentang keselamatan perusahaan harus dijelaskan pada waktu orientasi karyawan. Informasi keselamatan kerja tertulis dapat dibuat sebagai bagian dari orientasi atau dalam booklet terpisah tentang keselamatan kerja.

Pelatihan keselamatan kerja tidak berakhir pada masa orientasi. Paling sedikit satu bulan sekali setiap karyawan harus ikut serta dalam program pendidikan keselamatan kerja. Sesi ini dapat mencakup tata tertib keselamatan kerja baru dan peralatan baru juga mengingatkan karyawan akan prosedur keselamatan kerja yang sudah mereka kenal.

3. System Deteksi Kebakaran

Pemerintah kita menganjurkan hotel mempunyai detektor asap, system *suppression* dan alarm. Detektor asap mendeteksi adanya asap bukan api. Detektor tersebut mungkin dimulai dari uap shower panas atau karena rokok tamu.

Sistem *suppression* api meliputi alat penyebur air yang ditimbulkan dari detektor asap, detektor panas, alat semburan api, atau *pull station*. *Pull station* biasanya ditempatkan di area umum. Karyawan harus tahu lokasi lokasi *Pull station* dan bagaimana membunyikan alarm jika mereka melihat api atau asap.

4. Pelatihan keselamatan dari kebakaran

Staf housekeeping dapat membantu dalam evakuasi tamu pada saat terjadi kebakaran. Pelatihan sangat penting untuk menjamin bahwa karyawan bersikap tenang dan profesional terhadap suatu keadaan darurat. Pelatihan keselamatan dari kebakaran mengajarkan pada karyawan prosedur-prosedur menyelamatkan diri dari ruangan yang dipenuhi asap, bagaimana memadamkan api kecil, dan teknik keamanan penting lainnya.

5. Pencurian oleh Tamu dan Karyawan

Kebanyakan hotel berasumsi bahwa tamu akan mengambil benda-benda yang berlogo hotel seperti korek api, pena, asbak dan lain-lainnya. Hal ini bisa berupa bentuk pemasaran, akan tetapi hotel tidak menginginkan tamu mengambil handuk, perlengkapan mandi tempat sampah atau gambar yang bertujuan pemasaran. Untuk itu benda-benda yang bermonogram seminimal mungkin digunakan oleh tamu, menjaga agar gudang selalu tertutup rapat dan terkunci, memasang benda-benda didalam guestroom seperti lukisan dan hiasan dengan baut dan pengamanan jendela-jendela.

Menghindarian pencurian yang dilakukan oleh karyawan adalah satu pekerjaan yang berat, Pihak manajemen harus memulai dengan cara memberikan contoh yang baik dan tidak mengambil apapun dari perusahaan. Manajer harus merinci tata tertib secara terbuka berkaitan dengan pencurian oleh karyawan dan menjelaskan konsekwensinya.

Prosedur pengawasan inventaris yang baik dapat membantu mengurangi pencurian dari karyawan. Gudang harus terkunci dan benar-benar diawasi. Jika mungkin karyawan yang keluar masuk harus diawasi dan parkir karyawan dekat dengan bangunan. Hal tersebut akan membuat pencurian sulit dilakukan terutama pada malam hari.

6. Prosedur Keamanan yang Bermanfaat

Seluruh karyawan dapat turut serta menciptakan lingkungan yang aman dengan melakukan beberapa hal yaitu:

- a. Menggunakan cukup waktu untuk melaksanakan pekerjaan
- b. Memperbaiki kondisi tidak aman secepatnya
- c. Melaksanakan tugas dengan aman untuk pertama kalinya.
- d. Harus mengetahui cara yang aman dan benar dalam menggunakan alat untuk pekerja

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000, Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operational), Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
-, 2002, Operasional Tata Graha Hotel, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Agustinus Darsono, 1995, Tata Graha Hotel (Housekeeping), Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Andrews, Sudhir, 2009, Hotel Housekeeping: A Training Manual, New Delhi, McGraw-Hill Publishing Company Limited
- Bagyono, 2006, Manajemen Housekeeping Hotel, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Casado, Matt. 2000, Housekeeping Management, New York, By John Wiley & Sons
- Mara Widjaya & Usin S Artayasa, 2005 Housekeeping Operation (Tata Graha Perhotelan) Bandung, Humaniora
- Margareth M, Kappa. 1990, Managing Housekeeping Operation. Michigan. AHMA
- Rumekso, 2002. Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi
- Sri Perwani, Yayuk, 1993. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan, Make up Room, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus, 1994. Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (Managing Housekeeping Services), Bandung, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

(Public Area)

9 786026 148339

CV. MITAN KARYA SEKAWAN

